

CLÁUSULAS DE ADHESIÓN PARA LA DELEGACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CANAL DE ATENCIÓN MIXTO DE LA PLATAFORMA MAC



Las presentes Cláusulas de Adhesión fijan las condiciones comunes y obligatorias para la delegación de la administración del canal de atención mixto "MAC Express" de la Plataforma MAC a cargo de la **SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS** (en adelante, **LA SGP PCM**) a favor de la Municipalidad de La Molina, (en adelante, **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**), representada por su Alcalde señor **ÁLVARO GONZALO PAZ DE LA BARRA FREIGEIRO**, identificado con D.N.I. N° 41904418, declarado electo con Resolución N° 3591-2018-JNE.



I. BASE LEGAL

Las presentes Cláusulas de Adhesión para la delegación de la administración del canal de atención mixto "MAC Express" de la Plataforma MAC se rigen por las siguientes normas legales:

- 1.1 Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 1.2 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM - Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 1.3 Decreto Supremo N° 044-2019-PCM - Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.4 Decreto Supremo N° 090-2019-PCM - Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.5 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2019-PCM/SGP, que aprueba la Directiva N° 002-2019-SGP, "Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC".

II. OBLIGATORIEDAD Y VIGENCIA DE LAS CLÁUSULAS DE ADHESIÓN

- 2.1 Las presentes Cláusulas de Adhesión son de cumplimiento obligatorio por **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, de conformidad con el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 2.2 Mediante las presentes Cláusulas de Adhesión, **LA SGP PCM** delega a favor de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** la implementación, operación y mantenimiento del canal de atención mixto "MAC Express" de la Plataforma MAC. Su vigencia es de tres (3) años, con renovación automática por el mismo plazo.
- 2.3 En caso **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, no desee continuar con la implementación, operación y mantenimiento del canal de atención mixto "MAC Express" a su cargo, debe comunicar su decisión motivada a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros con no menos de treinta (30) días de anticipación antes de la fecha de vencimiento de las presentes Cláusulas de Adhesión.

III. OBLIGACIONES GENERALES DE LA SGP PCM

- 3.1 Supervisar y evaluar el proceso de implementación, operación y mantenimiento del MAC Express a cargo de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**.
- 3.2 Establecer los parámetros de funcionamiento y los niveles de calidad que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** debe adoptar para cumplir con el encargo asumido.

3.3 Proveer a **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** el medio digital en el que se soporta el MAC Express, así como los respectivos accesos, que permitan la atención de los trámites digitalizados, parcial o totalmente, de las entidades participantes de la Plataforma MAC que correspondan.



3.4 Brindar capacitación periódica a él/los Asesor/es de Servicio del MAC Express a cargo de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**, por lo menos una vez al año; en aspectos relacionados a calidad de atención al ciudadano y ética pública.

3.5 Evaluar y emitir opinión respecto de la/s propuesta/s de incorporación/es de servicio/s de las entidades participantes al MAC Express que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** administra por delegación.

3.6 Supervisar y evaluar el cumplimiento de las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC, por parte de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** según corresponda.

3.7 Declarar la no renovación o la terminación anticipada de la delegación de administración del canal de atención mixto "MAC Express" ante un incumplimiento reiterado e injustificado por parte de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**; conforme a lo establecido en la Directiva N° 002-2019-SGP, "Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC", aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2019-PCM/SGP.

IV. OBLIGACIONES GENERALES DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA

4.1 Implementar, operar, dar mantenimiento y supervisar el MAC Express que le ha sido delegado, en el marco de las disposiciones y lineamientos emitidos por **LA SGP PCM**.

4.2 Proveer y garantizar los recursos presupuestales para la sostenibilidad y el adecuado funcionamiento del MAC Express que le ha sido delegado.

4.3 Cumplir, en su calidad de entidad administradora, con las disposiciones de las presentes Cláusulas de Adhesión, los Acuerdos de Nivel de Servicio, los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC, según corresponda.

4.4 Proveer la infraestructura e insumos necesarios para el adecuado funcionamiento del MAC Express; tales como, equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, módulos y mobiliario; entre otros.

4.5 Garantizar una adecuada conexión a internet y a los accesos a los servicios en línea que sean utilizados por el MAC Express; así como realizar el mantenimiento del medio digital en el que se soporta el MAC Express, de conformidad con lo establecido por **LA SGP PCM**.

4.6 Atender de manera oportuna las comunicaciones realizadas por **LA SGP PCM** sobre la dotación y rotación de personal; cumplimiento de horarios de atención, continuidad y nivel de servicio, entre otros aspectos; conforme a los alcances de la normativa aprobada, las Cláusulas de Adhesión y Acuerdos de Nivel de Servicio suscritos.

4.7 Remitir informes de operación a **LA SGP PCM** en forma anual o cuando ésta última lo requiera, sobre el desempeño del MAC Express.

4.8 Designar al funcionario o servidor civil, con poder de decisión, como responsable de suscribir los Acuerdos de Nivel de Servicio con **LA SGP PCM**, que se requiera.

V. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA

5.1 Proveer los módulos de atención para la operación del MAC Express en su plataforma de atención al público, en los horarios de atención establecidos; conforme a lo que se determine en los respectivos Acuerdos de Nivel de Servicio.

5.2 Realizar las acciones pertinentes para el destaque, rotación o reemplazo de el/los Asesor/es de Servicio en aquellos casos debidamente justificados y en el plazo que se defina de manera coordinada con **LA SGP PCM**; para garantizar la continuidad de la operación del MAC Express.



- 5.3 Evaluar, proponer y tramitar ante **LA SGP PCM** la incorporación de entidades al MAC Express, para la prestación de sus servicios o trámites digitalizados, parcial o totalmente.
- 5.4 Comunicar a **LA SGP PCM**, de manera oportuna e inmediata según sea el caso, las contingencias o incidencias que afecten el funcionamiento regular del MAC Express a su cargo.
- 5.5 Adoptar las acciones necesarias para atender y responder de manera inmediata las incidencias o contingencias que afecten el funcionamiento regular del MAC Express a su cargo, de acuerdo al nivel de escalamiento de incidencias establecido por **LA SGP PCM** y conforme con los Manuales de Funcionamiento y demás disposiciones y/o normatividad que regulen el funcionamiento de la Plataforma MAC.
- 5.6 Utilizar la marca MAC para las comunicaciones oficiales que realice y como elemento distintivo de la Plataforma MAC, previa autorización de **LA SGP PCM**.
- 5.7 Realizar declaraciones públicas o en medios de comunicación sobre el funcionamiento del MAC Express bajo su administración, previa autorización de **LA SGP PCM**.

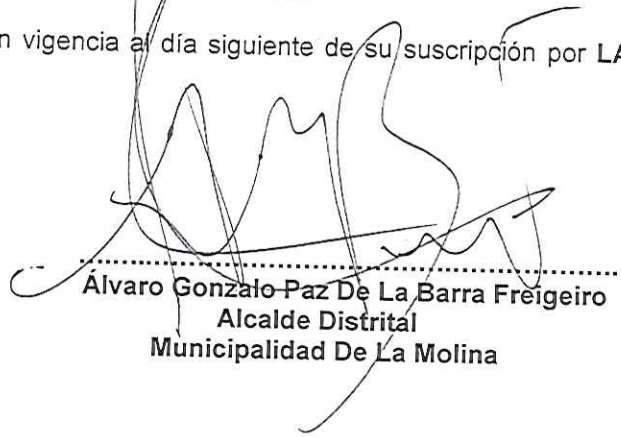
VI. DESISTIMIENTO DE CONTINUAR CON LA IMPLEMENTACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CANAL DE ATENCIÓN MIXTO "MAC EXPRESS" DE LA PLATAFORMA MAC

LA ENTIDAD ADMINISTRADORA puede desistirse de continuar con la implementación, operación y mantenimiento del MAC Express por razones debidamente justificadas, conforme a lo establecido en la Directiva N° 002-2019-PCM-SGP, "Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC.", aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2019-PCM/SGP.

Las presentes Cláusulas de Adhesión entran en vigencia al día siguiente de su suscripción por **LA SGP PCM** y **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**.



Sara Arobes Escobar
Secretaría de Gestión Pública
Presidencia del Consejo de Ministros



Álvaro Gonzalo Paz De La Barra Freigeiro
Alcalde Distrital
Municipalidad De La Molina

