

CLÁUSULAS DE ADHESIÓN N° 014-2025-PCM/SGP

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 Distrital de La Molina (en adelante, **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**), representada por su Alcalde, señor Esteban Uceda Guerra García, identificado con D.N.I. N° 07827187, electo según consta en la Resolución N° 4204-2022-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:

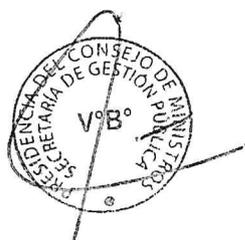
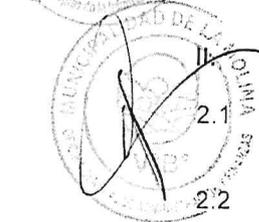
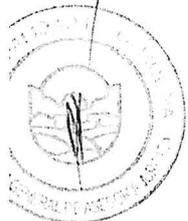
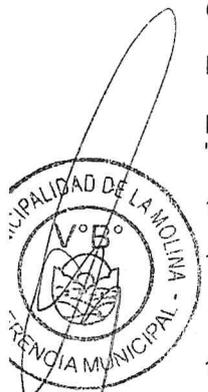
- 1.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 1.2 Ley N° 31687, Ley que modifica el Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.3 Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.4 Decreto Legislativo N° 1447, que modifica el Decreto Legislativo N° 1211 que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.5 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 1.6 Decreto Supremo N° 090-2019-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.
- 1.7 Decreto Supremo N° 015-2024-PCM, Decreto Supremo que modifica 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, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM.
- 1.8 Resolución Ministerial N° 224-2023-PCM, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- 1.9 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2024-PCM/SGP, que aprueba la Directiva N° 002-2024-PCM/SGP, "Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de los canales de atención presenciales y mixto 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**.
- 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 cinco (5) años, con renovación automática por el mismo plazo.

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 servicios digitalizados, parcial o totalmente, de las entidades participantes de la Plataforma MAC que correspondan.
- 3.4 Brindar capacitación periódica a el/los Asesor/es de Servicio del MAC Express a cargo de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** 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 digitalizado/s, parcial o totalmente, de entidades al MAC Express que **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA** administra por delegación; para su respectiva aprobación.

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 Supervisar el cumplimiento del abastecimiento de los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del MAC Express por parte de **LA ENTIDAD ADMINISTRADORA**.

3.8 Declarar la terminación anticipada o la no renovación 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° 002-2024-PCM/SGP, "Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de los canales de atención presenciales y mixto de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2024-PCM/SGP.

IV. OBLIGACIONES GENERALES DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA

4.1 Implementar, operar y dar mantenimiento al 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 forma oportuna y adecuada, 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; entre ellas, aquellas relacionadas a recursos involucrados, estándares de servicios, plazos de cumplimiento.

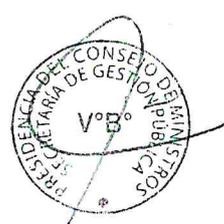
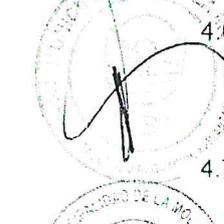
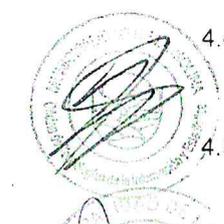
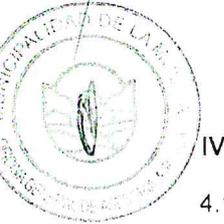
4.4 Proveer la infraestructura e insumos necesarios para el adecuado funcionamiento del MAC Express que le ha sido delegado; tales como, equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, módulos y mobiliario; entre otros.

4.5 Garantizar una adecuada conexión a internet y a los accesos a los aplicativos 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 y desempeño del MAC Express a **LA SGP PCM** en la oportunidad que esta última lo requiera.

4.8 Designar el/la servidor/a civil, con poder de decisión, como responsable de suscribir los Acuerdos de Nivel de Servicio con **LA SGP PCM**; así como de velar, monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de los mismos; en el marco de las disposiciones establecidas por **LA SGP PCM**.



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 digitalizados, parcial o totalmente; previa opinión favorable de LA SGP PCM.
- 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 gestión de comunicaciones 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 con las entidades participantes y como elemento distintivo de la Plataforma MAC para difundir los servicios del MAC Express a su cargo, previa coordinación y 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.

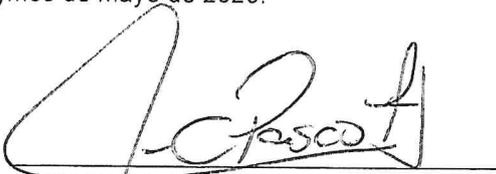
VI. DESISTIMIENTO DE CONTINUAR CON LA IMPLEMENTACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CANAL DE ATENCIÓN MIXTO DE LA PLATAFORMA MAC

- 6.1 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° 002-2024-PCM/SGP, "Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de los canales de atención presenciales y mixto de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC", aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2024-PCM/SGP.

LA ENTIDAD ADMINISTRADORA debe comunicar formalmente a LA SGP PCM, su intención de desistimiento, con no menos de treinta (30) días hábiles anteriores a la fecha en la que solicita dejar su condición de entidad administradora o de la fecha de vencimiento de las presentes Cláusulas de Adhesión.

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

En señal de conformidad, las partes suscriben las presentes Cláusulas de Adhesión a los 05 días del mes de mayo de 2025.


JUAN CARLOS PASCO HERRERA
Secretario de la Secretaría de
Gestión Pública
Presidencia del Consejo de Ministros


ESTEBAN UCEDA GUERRA GARCÍA
Alcalde
Municipalidad Distrital de
La Molina

