

**PODER EJECUTIVO****PRESIDENCIA DEL CONSEJO
DE MINISTROS****Decreto Supremo que crea el Programa de
Mejor Atención al Ciudadano - Programa MAC****DECRETO SUPREMO
N° 106-2025-PCM**

LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 4 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos; con el objetivo de alcanzar un Estado, entre otros, al servicio de la ciudadanía y transparente en su gestión;

Que, según lo dispuesto en los numerales 38.1 y 38.2 del artículo 38 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, los Programas son creados, en el ámbito de competencia del Poder Ejecutivo, en un Ministerio o en un Organismo Público, mediante Decreto Supremo con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros y constituyen estructuras funcionales creadas para atender un problema o situación crítica, o implementar una política pública específica, en el ámbito de competencia de la entidad a la que pertenecen;

Que, asimismo, el artículo 17 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados por Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, señala que un Programa es una forma de organización desconcentrada que adopta una entidad para resolver un problema, una situación crítica o implementar una política pública, en el ámbito de competencia de la entidad a la que pertenece; asimismo, cuenta con ámbito de competencia para adoptar decisiones técnicas vinculadas al seguimiento y evaluación, mejora de procesos, emisión de normas técnicas, entre otras de similar naturaleza; y, con una estructura funcional que se desarrolla en un Manual de Operaciones y se representa mediante un organigrama;

Que, el numeral 4 del artículo 19 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, establece que es función de la Presidencia del Consejo de Ministros formular, aprobar y ejecutar las políticas nacionales de modernización de la Administración Pública y las relacionadas con la estructura y organización del Estado, así como coordinar y dirigir la modernización del Estado;

Que, mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, la misma que señala como situación futura deseada que: "Al 2030 contaremos con bienes, servicios y regulaciones de calidad que logren resultados de política pública, basados en evidencia y que atiendan las necesidades de las personas de manera oportuna y eficiente"; para lo cual establece como Objetivo Prioritario 1. "Garantizar políticas públicas que respondan a las necesidades y expectativas de las personas en el territorio";

Que, asimismo, el Objetivo Prioritario 2. "Mejorar la gestión interna en las entidades públicas" de la citada Política Nacional señala que, para mejorar la experiencia de las personas al realizar trámites en la administración pública es necesario, entre otras medidas, implementar servicios integrados en función de los eventos de vida y cadena de trámites, con la finalidad de facilitar y mejorar el acceso, articulación y calidad de los servicios que brinda el Estado a las personas;

Que, para la consecución del citado Objetivo Prioritario se ha establecido, entre otros, el Lineamiento

2.6 "Implementar servicios integrados entre entidades públicas"; el cual señala que una gestión pública moderna busca brindar bienes, servicios y regulaciones que respondan a lo que las personas necesitan, de manera oportuna y efectiva;

Que, mediante Decreto Supremo N° 203-2024-EF se aprueba la Actualización del Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2019 - 2030 y cambio de denominación a "Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2024 - 2030", cuya política N° 6.5 consiste en "Instrumentos de calidad regulatoria, simplificación administrativa y mejora de la atención a la ciudadanía y empresas", la cual busca ampliar y optimizar los servicios del Estado para brindar una mejor atención a la ciudadanía a través de la Plataforma MAC;

Que, el artículo 5 del 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, aprobado por Decreto Supremo N° 053-2024-PCM, dispone que, constituyen servicios integrados aquellos servicios que se brindan por más de una entidad pública, a través de un único punto de contacto y que pueden articularse a través de cadena de trámites y eventos de vida, con la finalidad de facilitar y mejorar el acceso, articulación y la calidad de los servicios que brinda el Estado a las personas naturales y jurídicas; agrega que, las entidades públicas aseguran a las personas naturales y jurídicas, el acceso a éstos a través de medios presenciales, no presenciales o mixtos, según corresponda;

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 11, concordante con el artículo 5, del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC (Plataforma MAC), es una modalidad de servicios integrados y se constituye en la única plataforma del Estado, que a través de accesos o canales de atención presenciales, no presenciales o mixtos brinda múltiples servicios de información, orientación, atención de trámites, reclamaciones u otros servicios del Estado, a fin de asegurar una atención de calidad a las personas naturales y jurídicas;

Que, el artículo 76 de la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobada por la Resolución Ministerial N° 141-2021-PCM, dispone que es función de la Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, entre otras, la conducción, administración, implementación, operación y supervisión a nivel nacional de los canales de atención de la Plataforma MAC;

Que, actualmente, la Plataforma MAC cuenta con: i) 19 Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centros MAC) en operación (canal de atención presencial), teniéndose previsto contar al 2028 con un total de 28 Centros MAC; ii) 170 MAC Express (canal de atención mixto), habiéndose proyectado contar con 200 MAC Express como mínimo al 2028, a nivel nacional; y, iii) el Aló MAC y Portal MAC.pe (ambos, canales de atención no presenciales);

Que, la proyección de la expansión de la Plataforma MAC a nivel nacional busca facilitar y mejorar el acceso, articulación y la calidad de los servicios que brinda el Estado a las personas, contribuyendo así a reducir el nivel de insatisfacción o descontento que manifiesta tener la ciudadanía respecto a la calidad de los servicios que brindan las entidades de manera independiente. Ello se enmarca en la medida de política N° 6.5 "Instrumentos de calidad regulatoria, simplificación administrativa y mejora de la atención a la ciudadanía y empresas" del Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2024-2030, aprobado por Decreto Supremo N° 203-2024-EF, la cual busca ampliar y optimizar los servicios del Estado para brindar una mejor atención a la ciudadanía a través de la Plataforma MAC; y, en los Objetivos Prioritarios 1 y 2 de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, aprobada por Decreto Supremo N° 103-2022-PCM;

Que, el Estado debe orientarse hacia la demanda ciudadana y de las empresas, entendiendo sus necesidades y reconociendo su diversidad económica,

cultural y territorial; por ello, una de las dimensiones que debe desarrollar en materia de atención de calidad es la accesibilidad a los canales de atención. El uso apropiado de los canales de atención permite ampliar la cobertura de servicios, agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso a la ciudadanía;

Que, en dicho contexto, resulta necesario crear el Programa de Mejor Atención al Ciudadano - Programa MAC, en el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros, dependiente de la Secretaría General, encargado de la administración, implementación, operación, mantenimiento y supervisión de la Plataforma MAC, bajo estándares de calidad, oportunidad, eficiencia y confiabilidad, con enfoque territorial;

Que, de otro lado, mediante los artículos 1 y 2 del Decreto Supremo N° 020-2025-PCM se aprueba la extinción del Proyecto Especial Legado y se dispone la transferencia a la Presidencia del Consejo de Ministros de los recursos presupuestales, bienes, acervo documentario, incluyendo activos y pasivos, entre otros, de la unidad formuladora y la unidad ejecutora de inversiones de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano;

Que, en ese sentido, a fin de garantizar la calidad en la prestación de los servicios que se brindan a través de la Plataforma MAC en el marco de su expansión a nivel nacional, se estima pertinente que el Programa MAC esté a cargo de todo el ciclo de implementación y operación de los Centros MAC y demás canales de atención de dicha plataforma;

Que, en virtud a lo establecido en el literal e) del numeral 41.1 del artículo 41 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1565, Decreto Legislativo que aprueba la Ley General de Mejora de la Calidad Regulatoria, aprobado por Decreto Supremo N° 023-2025-PCM, la presente norma se considera excluida del alcance del AIR Ex Ante, dado que su contenido regula disposiciones normativas de carácter organizacional como es la creación de un programa;

Con la opinión favorable de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros; y,

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; y, los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados por Decreto Supremo N° 054-2018-PCM;

Con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros;

DECRETA:

Artículo 1.- Creación del Programa de Mejor Atención al Ciudadano

Crear el Programa de Mejor Atención al Ciudadano, en adelante Programa MAC, en el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros, dependiente de la Secretaría General.

Artículo 2.- Finalidad del Programa MAC

El Programa MAC tiene por finalidad administrar, implementar, operar, dar mantenimiento y supervisar los canales de atención de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC, en adelante Plataforma MAC, bajo estándares de calidad, oportunidad, eficiencia y confiabilidad, con enfoque territorial.

Artículo 3.- Objeto del Programa MAC

El Programa MAC tiene por objeto mejorar la articulación de los servicios que brinda el Estado a las personas y facilitar su accesibilidad.

Artículo 4.- Ámbito de intervención

El Programa MAC tiene un ámbito de intervención a nivel nacional.

Artículo 5.- Vigencia del Programa MAC

El Programa MAC tiene una vigencia de siete (7) años contados a partir del día siguiente de la publicación del presente Decreto Supremo en el Diario Oficial "El Peruano".

Artículo 6.- Funciones generales

Son funciones generales del Programa MAC, las siguientes:

6.1 Formular y proponer normas; así como, aprobar directivas, estándares, lineamientos, normas técnicas, mecanismos, instrumentos y demás disposiciones en el marco de sus competencias, y supervisar su cumplimiento.

6.2 Elaborar, proponer y celebrar convenios, contratos, cláusulas de adhesión, acuerdos de nivel de servicio y demás instrumentos con las entidades públicas y privadas que participan en la implementación y operación de los canales de atención de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC; así como supervisar su cumplimiento.

6.3 Ampliar y optimizar la integración de servicios que prestan las entidades del ámbito nacional, regional y local en la Plataforma MAC.

6.4 Realizar acciones de mejora de la calidad en la prestación de los servicios brindados a través de la Plataforma MAC, en coordinación con las entidades que participan en dicha Plataforma, de corresponder.

6.5 Coordinar, programar y ejecutar las acciones de administración, implementación, operación, mantenimiento y supervisión de la gestión de los canales de atención de la Plataforma MAC a nivel nacional, en el ámbito de su competencia.

6.6 Coordinar las acciones vinculadas a la formulación y evaluación de proyectos de inversión y/o aprobación de inversiones de optimización, de ampliación marginal, de rehabilitación y de reposición - IOARRs para la implementación, despliegue, modernización e innovación de los canales de atención de la Plataforma MAC; así como, el monitoreo de su ejecución, en el marco de la normativa vigente sobre la materia.

6.7 Coordinar las acciones vinculadas a la ejecución y seguimiento de las inversiones para la implementación y operación de la Plataforma MAC.

6.8 Las demás funciones que le asigne la Secretaría General de la Presidencia del Consejo de Ministros o aquellas señaladas por norma expresa.

Artículo 7.- Dirección del Programa MAC

7.1 La dirección y conducción del Programa MAC está a cargo de un Director Ejecutivo, el cual es designado mediante Resolución Ministerial de la Presidencia del Consejo de Ministros y se constituye en su más alta autoridad administrativa y ejecutiva; ejerciendo la titularidad del Programa MAC.

7.2 Para ser designado Director Ejecutivo del Programa MAC es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser peruano de nacimiento y ciudadano en ejercicio.
- Contar con Título Profesional otorgado por universidad y grado de maestro.
- Tener un mínimo de ocho (8) años de experiencia general en el sector público o privado.
- Tener un mínimo de cinco (5) años como directivo o de nivel jerárquico similar.

7.3 Al Director Ejecutivo, le corresponde:

- Dirigir, supervisar, controlar y coordinar las funciones a cargo del Programa MAC.
- Ejercer la representación legal del Programa MAC.
- Proponer proyectos normativos relacionados con las intervenciones del Programa MAC.
- Aprobar directivas, estándares, lineamientos, normas técnicas, mecanismos, instrumentos relacionados con las intervenciones del Programa MAC.
- Otras funciones que establezca el Manual de Operaciones.

Artículo 8.- Articulación y coordinación del Programa MAC

8.1 Para el logro de sus objetivos, el Programa MAC trabaja articuladamente con las entidades públicas o privadas, en el ámbito de su competencia.

8.2 La Presidencia del Consejo de Ministros, a través del Programa MAC, realiza coordinaciones y gestiona alianzas estratégicas con empresas, entidades públicas o privadas, nacionales e internacionales, así como con



universidades, centros de investigación, entre otros, a fin de que coadyuven al cumplimiento de sus funciones.

Artículo 9.- Financiamiento

El Programa MAC es financiado con cargo al presupuesto institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros, en el marco de las leyes anuales de presupuesto público, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público; así como, con recursos provenientes de donaciones, cooperación técnica internacional no reembolsable y otras fuentes de financiamiento, conforme a la normativa vigente.

Artículo 10.- Publicación

El presente Decreto Supremo es publicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe) y en la sede digital de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.gob.pe/pcm), el mismo día de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

Artículo 11.- Refrendo

El presente Decreto Supremo es refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Monitoreo, supervisión y evaluación del Programa MAC

La Secretaría General de la Presidencia del Consejo de Ministros monitorea, supervisa y evalúa la gestión y funcionamiento del Programa MAC.

Segunda.- Normas complementarias

La Presidencia del Consejo de Ministros está facultada para emitir las normas complementarias necesarias para la mejor aplicación del presente Decreto Supremo.

Tercera.- Referencia

Toda referencia que se haga a la "Secretaría de Gestión Pública" o a la "Subsecretaría de Calidad de Servicios" en los dispositivos normativos que regulan la administración, implementación, operación, mantenimiento y supervisión de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - Plataforma MAC deben entenderse efectuados al Programa de Mejor Atención al Ciudadano - Programa MAC.

Cuarta.- Manual de Operaciones

La Presidencia del Consejo de Ministros, mediante Resolución Ministerial, aprueba el Manual de Operaciones del Programa MAC, en un plazo no mayor de noventa (90) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la publicación del presente Decreto Supremo en el Diario Oficial "El Peruano".

Quinta.- Interpretación y consultas

Corresponde a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros emitir opinión vinculante para aclarar, absolver consultas o interpretar las disposiciones del presente Decreto Supremo y demás normativa que regula la administración, implementación, operación, mantenimiento y supervisión de la Plataforma MAC, según corresponda.

Sexta.- Inicio de actividades del Programa MAC

El Programa MAC inicia sus actividades dentro del plazo de cuarenta y cinco (45) días hábiles contado a partir del día siguiente de aprobado su Manual de Operaciones.

Sétima.- Transferencia al Programa MAC

En un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles, contado desde el día siguiente de aprobado el Manual de Operaciones del Programa MAC, se transfieren las funciones, personal, bienes muebles, sistemas informáticos, activos, pasivos, recursos, acervo documental y otros asignados a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros para la implementación y funcionamiento de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano, al Programa MAC.

Octava.- Comisión de Transferencia

Para efectos de lo dispuesto en la Sétima Disposición Complementaria Final, se constituye, mediante Resolución Ministerial de la Presidencia del Consejo de Ministros, la Comisión de Transferencia conformada por un representante de la Secretaría General, quien la preside; un representante de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; un representante de la Oficina General de Administración; un representante de la Oficina General de Tecnologías de la Información; y, un representante de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

En un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de aprobado el Manual de Operaciones del Programa MAC, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina General de Administración, la Oficina General de Tecnologías de la Información y la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, designan a sus representantes que integran la respectiva Comisión de Transferencia, mediante comunicación escrita a la Secretaría General de la Presidencia del Consejo de Ministros.

La Comisión de Transferencia se instala dentro del plazo de diez (10) días hábiles contado a partir del día siguiente de aprobado el Manual de Operaciones del Programa MAC.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Única.- Derogación de los literales g), h), i) y j) del artículo 76 de la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por Resolución Ministerial N° 141-2021-PCM.

1.1 Derogar los literales g), h), i) y j) del artículo 76 de la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobada por Resolución Ministerial N° 141-2021-PCM.

1.2 La derogación citada entrará en vigencia el día siguiente del inicio de actividades del Programa MAC.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los catorce días del mes de agosto del año dos mil veinticinco.

DINA ERCILIA BOLUARTE ZEGARRA
Presidenta de la República

EDUARDO MELCHOR ARANA YSA
Presidente del Consejo de Ministros

2428227-1

Modifican el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 188-2025-PCM

Lima, 14 de agosto de 2025

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 17 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, señala que la Presidencia del Consejo de Ministros es responsable de la coordinación de las políticas nacionales y sectoriales del Poder Ejecutivo; coordina las relaciones con los demás Poderes del Estado, los organismos constitucionales, gobiernos regionales, gobiernos locales y la sociedad civil;

Que, el artículo 43 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados por Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, establece que el Reglamento de Organización y Funciones es un documento técnico normativo de gestión organizacional que formaliza la estructura orgánica de la entidad; contiene las competencias y funciones generales de la entidad, las funciones específicas de sus unidades de organización, así como sus relaciones de dependencia;