

**Decreto Supremo que crea el Centro de Atención Telefónica “Aló MAC” como servicio integrado de atención dirigido a la ciudadanía**

**DECRETO SUPREMO N° 027-2010-PCM**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara el Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano, estableciendo principios, acciones, mecanismos y herramientas para llevar a cabo el mismo;

Que mediante Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, que define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional, se establece en materia de simplificación administrativa, entre otros, la promoción del uso intensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las distintas entidades públicas para brindar más y mejor atención a la ciudadanía;

Que, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través del Programa de Modernización y Descentralización del Estado (PMDE), ha diseñado la estrategia denominada Mejor Atención al Ciudadano (MAC), que debe entenderse como el diseño e implementación de centros de atención integrados en los que el Estado - a través de un conjunto de entidades públicas (en el ámbito nacional, regional y local) - ofrecerá servicios públicos en una misma plataforma integrada de atención al ciudadano;

Que, uno de los objetivos primordiales de esta estrategia es acercar el Estado al ciudadano, a través de plataformas integradas de atención que permitan optimizar el tiempo y los costos que los ciudadanos destinan en su interacción con las entidades públicas;

Que, mediante Decreto Supremo N° 060-2001-PCM se crea el Portal del Estado Peruano, como el Portal de máxima jerarquía del Estado Peruano, al que deberán estar conectados o enlazados los portales de todas las instituciones de la Administración Pública, y que proporciona información referente a la organización del Estado, su directorio, así como información general sobre el país;

Que, si bien se ha evidenciado que el Portal del Estado Peruano, así como el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE) creado mediante Decreto Supremo N° 032-2006-PCM y otros portales electrónicos institucionales se han convertido en importantes medios de difusión de información accesible, permitiendo que más usuarios obtengan información especializada de sus productos y sus servicios, es necesario emplear otros canales de difusión para facilitar cada vez más el acceso de la ciudadanía a la información que requiera;

Que, resulta necesario dictar normas con el fin que todas las entidades de la Administración Pública coadyuven a la implementación de más sistemas de servicio de información no presencial a la ciudadanía, con el objeto de brindar mayores facilidades de acceso a los servicios con los que cuentan las entidades públicas;

En uso de las facultades conferidas en el inciso 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú, la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo - Ley N° 29158, el Decreto Supremo N° 043-2003-PCM y el Decreto Supremo N° 063-2007-PCM;

DECRETA:

**Artículo 1.- Creación del Centro de Atención Telefónica**

Créase el Centro de Atención Telefónica “Aló MAC”, como centro piloto integrado de atención dirigido a la ciudadanía, para brindar los siguientes servicios:

a) Información básica sobre los requisitos, plazos de atención, costos y el contenido de los procedimientos y servicios prestados en exclusividad contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de las entidades del Poder Ejecutivo, incluyendo a las empresas estatales de régimen público o privado que cuenten con TUPA aprobado y vigente.

b) Orientación sobre los puntos de atención al ciudadano y/o ubicación de las oficinas de atención desconcentradas de las entidades públicas del Poder Ejecutivo y de las entidades distintas a este Poder del Estado, siempre que se cuente con esta información.

c) Adicionalmente, el canal telefónico podrá recibir las quejas sobre algún defecto en la atención o tramitación de solicitudes presentadas ante las entidades del Poder Ejecutivo para lo cual recabará los datos necesarios del ciudadano que presente la queja siendo su función remitirla al órgano correspondiente de la entidad encargada de atenderla. En ningún caso este mecanismo reemplaza a la Queja consagrada en el artículo 158 de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

#### **Artículo 2.- Ámbito de aplicación**

La información proporcionada por el Centro de Atención Telefónica corresponderá inicialmente a las entidades del Poder Ejecutivo con sede en Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao. La incorporación de otras entidades a nivel nacional será progresiva.

#### **Artículo 3.- Entidad responsable de la implementación del Centro de Atención Telefónica**

La implementación y buen funcionamiento de este Centro de Atención Telefónica estará a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública, la misma que, emitirá los lineamientos y directivas necesarias para la ampliación del servicio o para el funcionamiento de otros centros de atención telefónica de las entidades de la Administración Pública.

#### **Artículo 4.- Refrendo**

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

### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

**Primera.-** Dentro del plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados a partir de la publicación del presente decreto, todas las entidades públicas del Poder Ejecutivo con sede en Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao, deberán actualizar la información y el contenido de sus TUPA en el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE).

En caso de incumplimiento, la Secretaría de Gestión Pública reportará ante la Contraloría General de la República la relación de entidades que incumplan con esta obligación para las acciones pertinentes.

**Segunda.-** A propuesta de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, se conformará un grupo de trabajo técnico encargado del diseño, puesta en marcha y operación del Centro de Atención Telefónica, cuyos integrantes y funciones, entre otros aspectos, serán establecidos mediante Resolución Ministerial del Presidente del Consejo de Ministros.

**Tercera.-** Mediante Resolución Ministerial del Presidente del Consejo de Ministros se podrá establecer disposiciones o lineamientos complementarios a los descritos en el presente decreto.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los quince días del mes de febrero del año dos mil diez.

ALAN GARCÍA PÉREZ  
Presidente Constitucional de la República

JAVIER VELASQUEZ QUESQUÉN  
Presidente del Consejo de Ministros