

**Decreto Legislativo N° 1447 que modifica el Decreto Legislativo N° 1211 y crea la Plataforma Única del Estado “Mejor Atención al Cliente - MAC”**

Mediante Decreto Legislativo N° 1447 (“DL 1447”), publicado el 16 de setiembre de 2018, se modificó el Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas.

Los principales aspectos de esta norma son los siguientes:

- Se establece la Plataforma Única del Estado “Mejor Atención al Cliente – MAC” como una nueva modalidad de servicios integrados junto con las Ventanillas Únicas. La Plataforma MAC se valdrá de accesos o canales de atención presenciales, no presenciales o mixtos, para brindar servicios de información, atención de trámites, reclamaciones u otros servicios del Estado, incluyendo los que resulten de la prestación de servicios por instituciones privadas, a fin de asegurar una atención de calidad.
- Los servicios y trámites que se incorporen en la Plataforma MAC tienen principalmente la condición de servicios integrados, pudiendo incluirse servicios y trámites independientes o no integrados.
- Son 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 (i) cadenas de trámites y (ii) eventos de vida, con la finalidad de facilitar y mejorar el acceso, articulación y la calidad de los servicios que brinda el Estado.
- Se define como cadena de trámites a la relación que existe entre procedimientos administrativos o servicios prestados en exclusividad en función a los requisitos exigidos para su realización, que tiene como objetivo final la emisión de un pronunciamiento que recae sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados, y que deben realizarse en más de una entidad para su culminación.
- Los eventos de vida se definen como una metodología de organización de servicios y trámites a partir de los eventos que tienen un impacto significativo en el curso de vida de las personas y que les motiva a relacionarse con las entidades públicas ya sea para requerir la prestación de servicios y/o la realización de trámites.
- La entidad encargada de normar, administrar, proveer el soporte tecnológico necesario para el despliegue nacional de la Plataforma MAC y promover la participación de la inversión privada es la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). La PCM delegará competencias y determinará qué entidades deben participar obligatoriamente en la Plataforma MAC y cuáles pueden adherirse.

\* \* \*

Para cualquier aclaración o ampliación, por favor contacte al Dr. Gerardo Soto por correo electrónico a [gsc@prc.com.pe](mailto:gsc@prc.com.pe) o al Dr. Sebastián Gamarra por correo electrónico a [sga@prc.com.pe](mailto:sga@prc.com.pe).

**Payet, Rey, Cauvi, Pérez Abogados.**