

INNOVACIÓN SOCIAL PARA UN GOBIERNO COLABORATIVO EN PERÚ

La experiencia de los MAC
Presidencia del Consejo de Ministros

Febrero, 2015

Como parte de este proceso se viene implementando la ESTRATEGIA MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO - MAC

Objetivo

Lograr mayores niveles de eficiencia del Estado, para una mejor atención ciudadana, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

Se busca alcanzar un Estado:

- ✓ Al servicio de la ciudadanía.
- ✓ Con canales efectivos de participación ciudadana.
- ✓ Descentralizado y desconcentrado.
- ✓ Con Tecnologías de Información.
- ✓ Transparente en su gestión.
- ✓ Nivel de satisfacción: 92 %.
- ✓ Atención: 360 días al año.

Desarrollo
de Acceso
Multicanal
para una
Mejor
Atención del
Ciudadano



**Atención Presencial
Centro MAC**



www.mac.pe
**Atención vía
internet**



**Atención
telefónica**



MAC : MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategia de Desarrollo de Accesos Multicanal del Estado para el Ciudadano, se basa en tres ejes principales:



www.mac.pe



Plataformas Presenciales.- Centros de atención integrados en los que el Estado - a través de un conjunto de Entidades - ofrecen servicios públicos en una misma plataforma integrada - Centro



Plataforma Telefónica.- Centro de atención telefónico “Aló MAC” (marcando el 1800) como servicio integrado de atención telefónica a la ciudadanía (contact center) que tiene como objetivo brindar a los ciudadanos la información básica sobre trámites y servicios mas demandados.



Plataforma Virtual.- Portal Web: www.mac.pe en donde el ciudadano puede acceder desde un solo lugar a los trámites e información del Estado. El ciudadano tiene acceso a realizar consultas o comentarios a través de Correo Electrónico, Chat y Redes Sociales (Facebook y Twitter).

ACTORES

Entidades públicas y privadas involucradas

Ministerios

Transporte y Comunicaciones, Relaciones Exteriores, Producción, Trabajo y Promoción del Empleo e Interior

Poder Judicial

Gobiernos Regionales

Municipalidades

Organismos Públicos

SUNAT, SUNARP, INPE, OSCE, SIS, INDECOPI, RENIEC, SAT

Empresas del Estado

Banco de la Nación, ESSALUD, COFIDE

Entidades Privadas

Colegio de Notarios, empresas

¿QUÉ SERVICIOS BRINDA?

Inscripción, expedición y duplicado de documento nacional de identidad (DNI)

Inscripción, expedición y duplicados de partida de nacimiento.

Certificado de antecedentes penales

Certificado de antecedentes policiales

Legalización de documentos expedidos en el extranjero

Servicio de apostilla

Expedición del récord de conductor

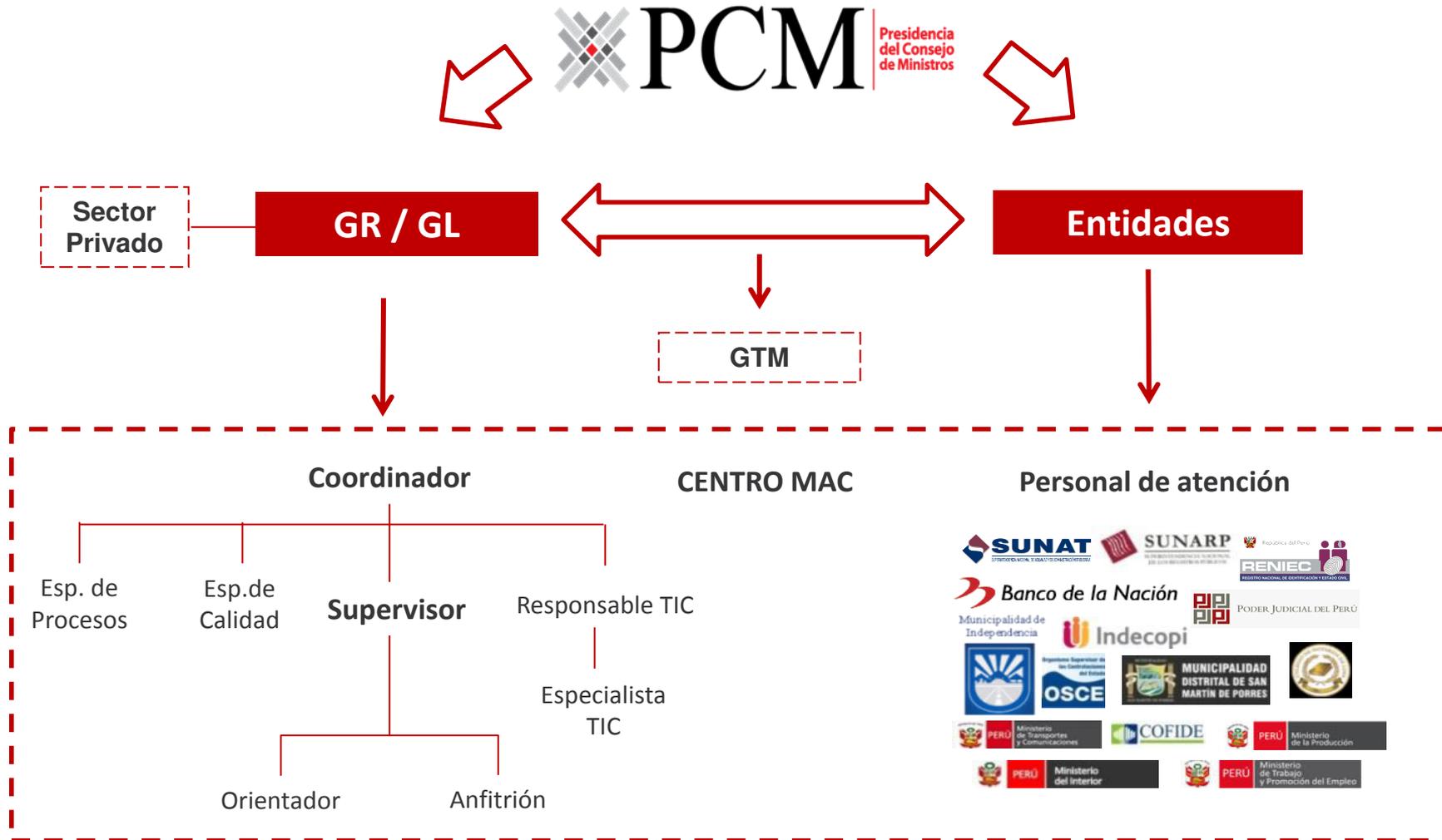
Emisión y revalidación de pasaporte

Y orientación en:

- Registro civiles del exterior
- Emisión, duplicado, revalidación y recategorización de licencia de conducir

¿CÓMO FUNCIONA?

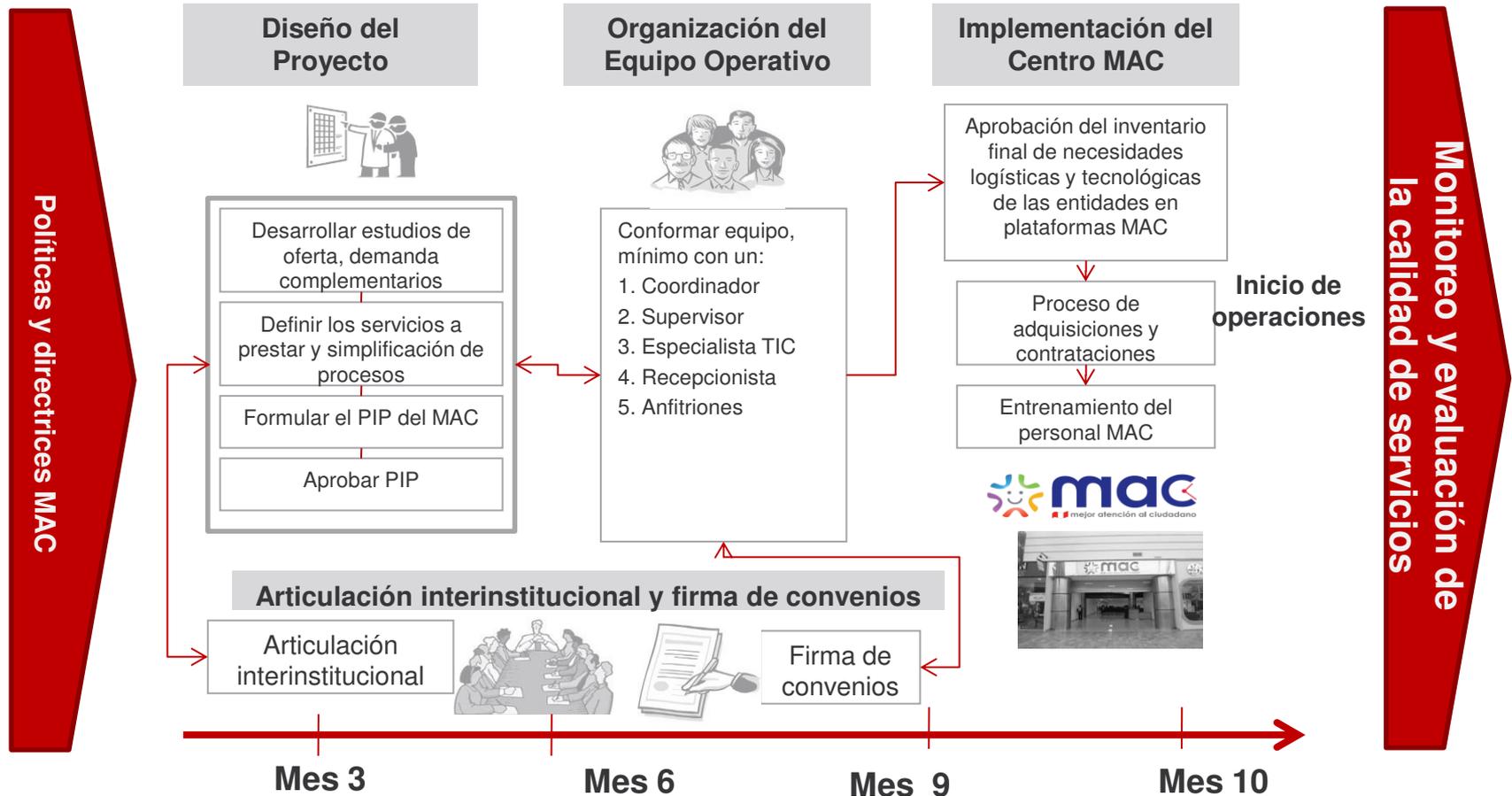
SERVICIO UNIFICADO DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS



GTM: Grupo de Trabajo Multisectorial

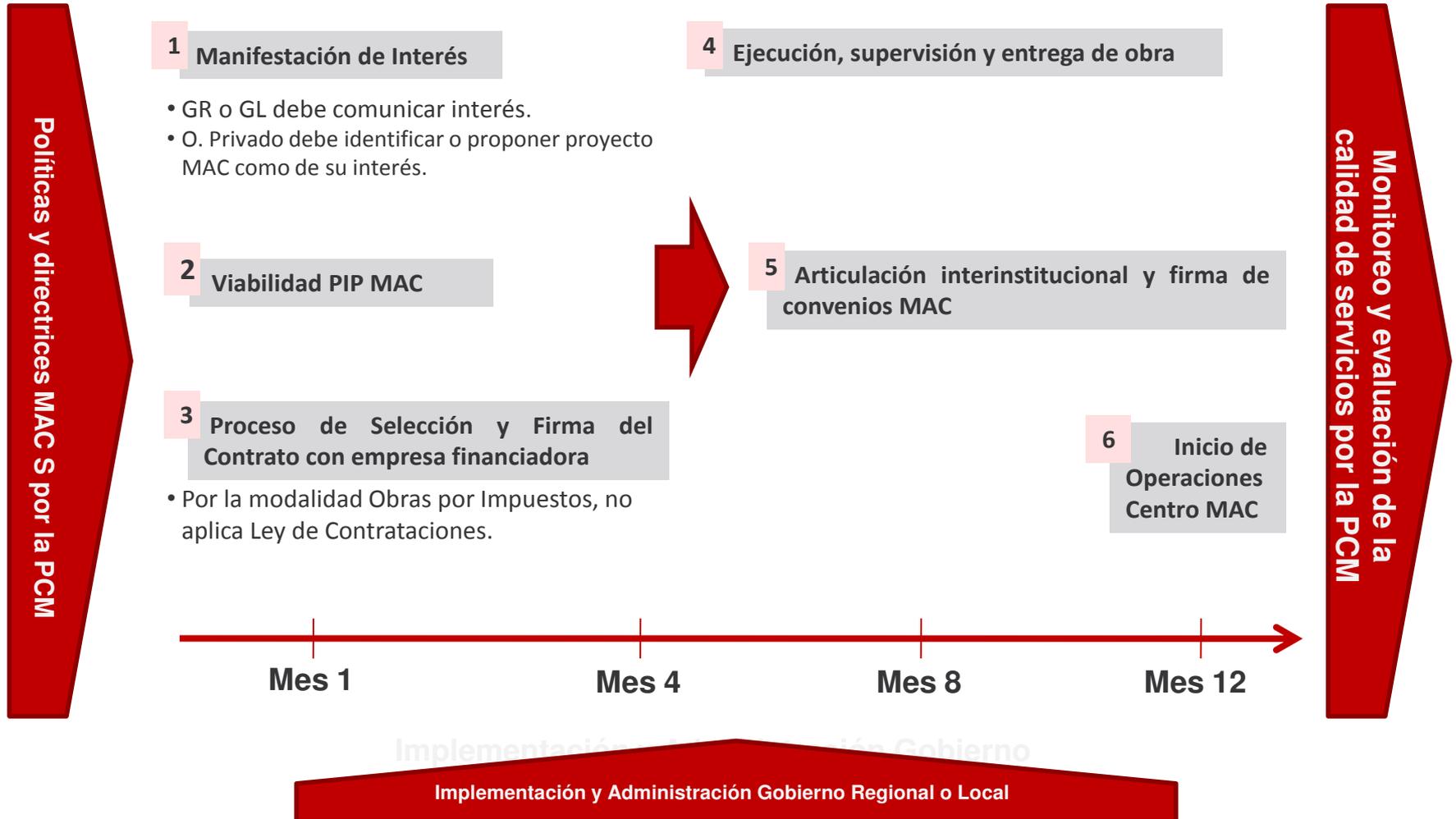
¿CÓMO IMPLEMENTARLO?

Opción A: Réplica MAC Regular - (Ley de Contrataciones del Estado)



¿CÓMO IMPLEMENTARLO?

Opción B: Réplica MAC a través de obras por impuestos - (Ley N° 29230)



CENTROS MAC (Centros MAC Presenciales, Centro MAC Telefónico y Centro MAC Virtual)

MAC Presenciales

CENTRO MAC LIMA NORTE
(PCM)

CC. Plaza
Lima Norte



CENTRO MAC CALLAO
(GORE CALLAO)

Mall
Aventura
Plaza



CENTRO MAC VENTANILLA
(MUNICIPAL. VENTANILLA)

Edificio
Municipal



CENTRO MAC PIURA
(GORE PIURA)

CC. Real
Plaza



MAC Telefónico

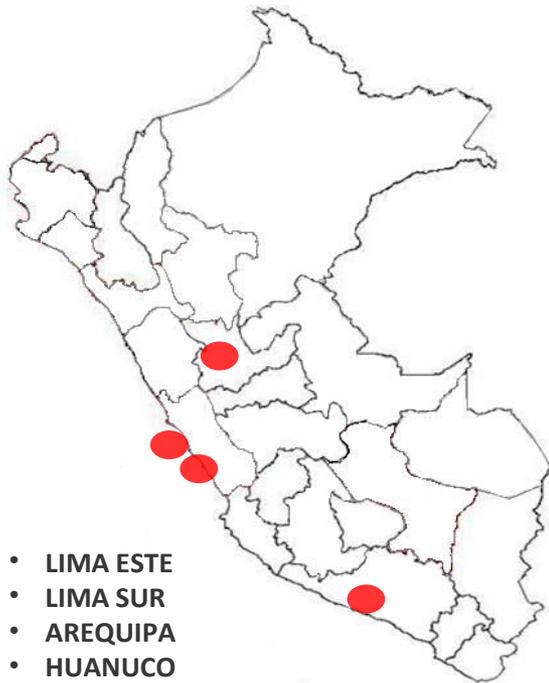
**CENTRO DE ATENCION TELEFONICO ALO
MAC**
Contact Center
(PCM)

MAC Virtual

PORTAL MAC
www.mac.pe
(PCM)

PLAN DE EXPANSION DE CENTROS MAC A NIVEL NACIONAL

Durante el 2015 PCM tiene planificado implementar a nivel nacional cuatro Centros MAC presenciales



PLAN DE EXPANSION DE CENTROS MAC A NIVEL NACIONAL

Además grupos empresariales del sector comercial han manifestado su interés en apoyar la estrategia

WONG

- Lima Norte
- San Juan de Miraflores – Lima Sur

AVENTURA:

- Lima
- Arequipa
- Trujillo

Parque Arauco

- Lima
- Arequipa

Graña y Montero

- Lima



Real Plaza

- Piura
- Chiclayo
- Trujillo
- Chimbote
- Huancayo
- Huánuco
- Arequipa
- Cajamarca
- Cusco
- Pucallpa
- Tumbes

¡GRACIAS!
