



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Oficina General de
Planeamiento y Presupuesto

Oficina de Programación
Multianual de Inversiones



Firmado digitalmente por MANCO
MENÉNDEZ Sandra Beatriz FAU
20168999926 soft
Cargo: Jefa De Oficina Ii De La
Oficina De Programación Multia
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01.08.2025 16:41:37 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana

Lima, 01 de Agosto del 2025

INFORME N° D000063-2025-PCM-OPMI

A : **KATHERINE GERALDINE REYES GONZÁLES**
JEFA DE LA OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

De : **SANDRA BEATRIZ MANCO MENÉNDEZ**
JEFA DE OFICINA II DE LA OFICINA DE PROGRAMACIÓN MULTIANUAL
DE INVERSIONES
OFICINA DE PROGRAMACIÓN MULTIANUAL DE INVERSIONES

Asunto : Aprobación de documento denominado: "Activos Estratégicos de los
Servicios Integrados de Atención al Ciudadano que brindan los Centros de
Mejor Atención al Ciudadano (Centros MAC)".

Referencia : a) Decreto Supremo N° 284-2018-EF
b) Resolución Ministerial N° 224-2023-PCM

Fecha de elaboración : Lima, 1 de agosto de 2025

Me dirijo a usted para saludarla cordialmente e informarle lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1 Mediante Oficio N° D000008-2025-PCM-OPMI (21.4.2025), la Oficina de Programación Multianual de Inversiones de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto (OGPP), en su rol de Oficina de Programación Multianual de Inversiones (OPMI) del sector Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), remite a la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones (DGPMI) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), su propuesta del documento denominado "Activos Estratégicos de los Servicios Integrados de Atención al Ciudadano que brindan los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC)", elaborado en el marco de los Lineamientos para la identificación y registro de las Inversiones de Optimización, de Ampliación Marginal, de Rehabilitación y de Reposición (octava versión, octubre 2024), aprobados por Resolución Directoral N° 4-2019-EF/63.01, a fin de solicitar su validación de manera previa a la aprobación por parte de la OPMI del sector PCM. Esta solicitud fue reiterada mediante Oficio N° D000018-2025-PCM-OPMI (29.5.2025).
- 1.2 Con Oficio N° 369-2025-EF/63.03 (6.6.2025), la DGPMI comunica el resultado de su evaluación, remitiendo observaciones al documento denominado "Activos Estratégicos de los Servicios Integrados de Atención al Ciudadano que brindan los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC)", sugiriendo sostener reunión de coordinación para la atención de las mismas¹.

¹ Con fecha 20 de junio se sostuvo reunión de coordinación, producto de lo cual, el 23 de junio, la OPMI del sector PCM remitió correo electrónico a la DGPMI con la versión reformulada. Posteriormente, el 4 de julio, la DGPMI remite correo electrónico solicitando realizar algunas precisiones a la propuesta de activos estratégicos; ese mismo día, la OPMI del sector PCM recoge los aportes de la DGPMI y remite la versión reformulada para su validación. En atención a ello, mediante correo electrónico del 11 de julio, la DGPMI remite a la OPMI del sector PCM nuevos comentarios, sugiriendo sostener reunión de coordinación. Finalmente, el 15 de julio, la OPMI del sector PCM, la DGPMI y la Unidad Formuladora de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, sostuvieron reunión de coordinación en la cual se realizaron los ajustes finales a la propuesta elaborada por la OPMI del sector PCM.

EXPEDIENTE: OGPP0020250000435



Firmado digitalmente por AREVALO
NAVARRO Guido FAU
20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.08.2025 16:39:54 -05:00



- 1.3 Mediante Oficio N° D000379-2025-PCM-OGPP (15.7.2025), luego de haber atendido las observaciones y recogido los aportes de la DGPMI, la OGPP de la PCM, a solicitud de la OPMI del sector PCM, remite la versión actualizada del documento denominado "Activos Estratégicos de los Servicios Integrados de Atención al Ciudadano que brindan los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC)", solicitando su validación, a fin de que, seguidamente, la OPMI del sector PCM pueda proceder con la aprobación. La solicitud fue reiterada mediante Oficio N° D000388-2025-PCM-OGPP (25.7.2025).
- 1.4 Con correo electrónico institucional del 30 de julio de 2025, adjunto al presente, la Srta. Rocio Pretel Jesús, profesional de la DGPMI comunica a la Responsable de la OPMI del sector PCM lo siguiente:
- "En atención al Oficio N° D000379-2025-PCM-OGPP, mediante el cual remite la propuesta de "Catálogo de activos estratégicos de los servicios integrados de atención al ciudadano que brindan los centros de mejor atención al ciudadano", producto de la revisión realizada en coordinación con el equipo sectorial de la Dirección de Gestión de Inversiones se menciona que no se tienen comentarios adicionales, por lo que los activos estratégicos se encuentran registrados en el Banco de Inversiones y el Catálogo ha sido publicado desde el 25.07.25 en la sede digital del Ministerio de Economía y Finanzas, sección Instrumentos Sectoriales: https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=102347&lang=es-ES&view=article&id=5716".*
- 1.5 Mediante Memorando N° D000481-2025-PCM-OGPP, del 31 de julio de 2025, la OGPP solicita a la Subsecretaría de Calidad de Servicios (SSCS) de la Secretaría de Gestión Pública (SGP), validar las definiciones de los Procesos que siguen los Centros MAC, incluidas en el documento denominado "Activos Estratégicos de los Servicios Integrados de Atención al Ciudadano que brindan los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC)", considerando la reciente actualización del "Manual de Funcionamiento del Centro de Mejor Atención al Ciudadano Centro MAC".
- 1.6 Mediante Memorando N° D002217-2025-PCM-OGPP, del 1 de agosto de 2025, la SSCS valida lo solicitado por la OGPP señalando que "las definiciones son aplicables, continúan vigentes y se enmarcan en el desarrollo de la Gestión por Procesos en los Centros MAC".

II. BASE NORMATIVA

- 2.1 Decreto Legislativo N° 1252, publicado el 1 de diciembre de 2016 y sus modificatorias, que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
- 2.2 Decreto Supremo N° 284-2018-EF, publicado el 9 de diciembre de 2018 y sus modificatorias, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
- 2.3 Resolución Directoral N° 1-2019-EF/63.01, publicada el 23 de enero de 2019 y sus modificatorias, que aprueba la Directiva N° 001-2019/63.01, Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
- 2.4 Resolución Directoral N° 4-2019-EF/63.01, publicada el 26 de setiembre de 2019 (actualizada al 4 de octubre de 2024), que aprueba instrumentos metodológicos en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y dictan otras medidas, entre ellos, los "Lineamientos para la identificación y registro de las Inversiones de Optimización, de Ampliación Marginal, de Rehabilitación y de Reposición" (en adelante Lineamientos IOARR).

- 2.5 Resolución Ministerial N° 224-2023-PCM, del 16 de octubre de 2023, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- 2.6 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 1-2024-PCM/SGP, del 10 de enero de 2024, que aprueba la Directiva N° 1-2024-PCM/SGP, Directiva que regula la creación, implementación, supervisión y evaluación de las Ventanillas Únicas.
- 2.7 Resolución Ministerial N° 147-2024-PCM, del 15 de mayo de 2024, que designa a la Oficina de Programación Multianual de Inversiones de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto como órgano que realizará las funciones de Oficina de Programación Multianual de Inversiones del sector PCM, en el marco de la normatividad del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
- 2.8 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 2-2024-PCM/SGP, del 1 de julio de 2024, que aprueba la Directiva N° 2-2024-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.
- 2.9 Resolución Ministerial N° 202-2024-PCM, del 22 de julio de 2024, que aprueba la modificación de siete (7) indicadores de brechas de infraestructura y/o de acceso a servicios públicos del sector Presidencia del Consejo de Ministros.
- 2.10 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 8-2024-PCM/SGP, del 17 de diciembre de 2024, que aprueba la Directiva N° 4-2024-PCM-SGP, Directiva que regula los lineamientos generales y prototipo para la estandarización de los centros MAC y sus tipologías.
- 2.11 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 8-2024-PCM/SGP, publicada el 20 de diciembre de 2024, que aprueba la Directiva N° 4-2024-PCM-SGP, Directiva que regula los lineamientos generales y prototipo para la estandarización de los Centros MAC y sus tipologías.
- 2.12 Resolución Ministerial N° 53-2025-PCM, del 17 de marzo de 2025, que designa a la Responsable de la Oficina de Programación Multianual de Inversiones del sector Presidencia del Consejo de Ministros.
- 2.13 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 6-2025-PCM/SGP, del 2 de julio de 2025, que aprueba el "Manual de Funcionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC".

III. ANÁLISIS

Sobre las competencias de la Oficina de Programación Multianual de Inversiones

- 3.1 El artículo 32 del Texto Integrado del ROF de la PCM dispone que la Oficina de Programación Multianual de Inversiones es la unidad orgánica de asesoramiento encargada de la fase de Programación Multianual de Inversiones del ciclo de inversiones del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, en el ámbito de competencia del sector Presidencia del Consejo de Ministros y depende de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.
- 3.2 El artículo 33 del Texto Integrado del ROF-PCM señala que la Oficina de Programación Multianual de Inversiones tiene, entre otras, las siguientes funciones:

"d) Aprobar las metodologías específicas y fichas técnicas a utilizarse en la fase de Formulación y Evaluación de los proyectos de inversión que se enmarquen en el ámbito de responsabilidad funcional del Sector de la Presidencia del Consejo de Ministros de acuerdo a la normatividad del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.

(...)

j) Emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia."

- 3.3 El numeral 10.3 del artículo 10 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252 señala las funciones de las OPMI sectoriales en materia de inversión pública, entre las cuales se identifica la siguiente:

"16. Aprobar las metodologías específicas para la identificación de las inversiones de optimización, de ampliación marginal, de reposición y de rehabilitación y la formulación y evaluación ex ante de los proyectos de inversión y fichas técnicas para formulación y evaluación ex ante de los proyectos de inversión que se enmarquen en el ámbito de responsabilidad funcional del Sector, las cuales son aplicables a los tres niveles de gobierno. Estas metodologías específicas y fichas técnicas deben ser consistentes con la metodología general aprobada por la DGPMI, debiendo ser remitidas a esta con el informe técnico respectivo previo a su aprobación."

- 3.4 En los Lineamientos IOARR, se señala lo siguiente:

"Corresponde a las OPMI de los Sectores del Gobierno Nacional, definir el listado de activos estratégicos vinculados al(los) servicio(s) que presta la UP y al Clasificador de Responsabilidad Funcional, en coordinación con el ente rector del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. No obstante, en tanto no se disponga de dichas listas de activos, corresponde a la UF coordinar con la OPMI del Sector correspondiente la inclusión de los activos estratégicos" (p. 10).

- 3.5 Es necesario señalar, que las competencias de la OPMI del sector PCM se asocian a la materia de inversión pública, por lo que, el desarrollo del referido listado de activos estratégicos requirió la participación y el trabajo coordinado con la SSCS, la cual brindó asistencia técnica en cumplimiento de sus funciones contempladas en el literal g) del artículo 78 del Texto Integrado del ROF de la PCM², así como con la Unidad Formuladora de la SGP en el marco de sus competencias³. Por tanto, el documento denominado "Activos Estratégicos de los Servicios Integrados de Atención al Ciudadano que brindan los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centros MAC)", se sustenta en la normatividad y los lineamientos técnicos emitidos por la SGP, en lo que respecta a la implementación de Centros MAC, así como en el marco normativo del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (SNPMGI).

² Son funciones de la Subsecretaría de Calidad de Servicios:

(...)

g) Ampliar y optimizar los procedimientos y la prestación de los servicios, bajo la estrategia de acceso multicanal denominada "Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano" (MAC), en los tres niveles de gobierno, con la participación de la empresa privada, cuando corresponda.

³ Son funciones de la Secretaría de Gestión Pública las siguientes:

(...)

l) Desarrollar y promover la implementación de programas, proyectos u otros mecanismos destinados a mejorar la atención a la ciudadanía, en coordinación con las entidades pública o privadas, según corresponda.

- 3.6 Sobre este último punto se precisa que, el 30 de julio la DGPMI comunicó a la OPMI del sector PCM su validación a la propuesta que venía evaluando. Sin embargo, con fecha posterior se requirió realizar precisiones de forma a dicha versión, considerando la reciente actualización del "Manual de Funcionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC" (versión julio 2025)⁴.

Sobre el documento denominado "Activos Estratégicos de los Servicios Integrados de Atención al Ciudadano que brindan los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centros MAC)"

- 3.7 El documento desarrollado considera como Servicio a los servicios integrados de atención al ciudadano que brindan los Centros MAC, los cuales se constituyen en las Unidades Productoras. Cabe indicar que dicha Unidad Productora es del Tipo "Edificación de desarrollo institucional".
- 3.8 Al respecto, constituyen servicios integrados aquellos que se brindan por más de una entidad pública, a través de un único punto de contacto y que pueden articularse a través de una 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.
- 3.9 Por su parte, la implementación de un Centro MAC comprende la habilitación física de la obra (acondicionamiento o construcción), así como la adquisición e instalación del equipamiento y mobiliario; lo cual coadyuva en la mejora de la calidad de vida de la población, reduciendo costos y tiempos.
- 3.10 Con relación a la capacidad de producción (cantidad servicios por una unidad de tiempo que una unidad productora puede ofrecer para la prestación del servicio), el documento de activos estratégicos desarrollado considera, para la Unidad Productora "Centros MAC", que la capacidad de producción se define como "número de atenciones/año".
- 3.11 En dicho contexto, los activos estratégicos vinculados a la unidad productora Centro MAC de los servicios integrados de atención al ciudadano, de responsabilidad funcional del sector PCM, incluido en el Anexo N° 2: Clasificador de responsabilidad funcional del SNPMGI, de la Directiva General del SNPMGI, se definió sobre la base de, entre otros, los anexos al que hace referencia la Directiva N° 4-2024-PCM-SGP, Directiva que regula los lineamientos generales y prototipo para la estandarización de los centros MAC y sus tipologías, quedando identificados de la siguiente manera:

Activos Estratégicos de los Servicios Integrados de Atención al Ciudadano
(Unidad productora: Centro de Mejor Atención al Ciudadano – Centro MAC)

- Terreno
- Ambiente complementario
- Ambiente de atención MAC
- Servidor
- Equipo de telecomunicación
- Hardware general
- Dispositivos electrónicos
- Mobiliario de oficina

⁴ La propuesta validada por la DGPMI hacía mención al Manual aprobado en 2023, por lo que, fue necesario realizar algunas precisiones en coordinación con la SSCS, que no cambian los activos estratégicos identificados ni sus definiciones consensuadas.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOficina General de
Planeamiento y PresupuestoOficina de Programación
Multianual de Inversiones*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana*

3.12 En base a lo indicado en los numerales precedentes y de acuerdo a la documentación y gestiones detalladas en los Antecedentes del presente informe, la OPMI del sector PCM ha cumplido con realizar las coordinaciones para el desarrollo del documento denominado "Activos Estratégicos de los Servicios Integrados de Atención al Ciudadano que brindan los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centros MAC)", así como con las gestiones para la validación requerida en el marco del SNPMGI, con lo cual corresponde su aprobación.

IV. CONCLUSIÓN

4.1 Por lo expuesto, la Oficina de Programación Multianual de Inversiones de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, en su rol de OPMI del sector PCM, y la suscrita como Responsable de OPMI del sector PCM, en cumplimiento de lo indicado en el ítem 16 del numeral 10.3 del artículo 10 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, decreto legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, así como en el literal d) del artículo 33 del Texto Integrado del ROF de la PCM, aprueba el documento denominado "Activos Estratégicos de los Servicios Integrados de Atención al Ciudadano que brindan los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centros MAC)".

V. RECOMENDACIONES

- 5.1 Remitir el presente informe y sus adjuntos a la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones del Ministerio de Economía y Finanzas, para conocimiento y fines, solicitando la publicación oficial del documento denominado "Activos Estratégicos de los Servicios Integrados de Atención al Ciudadano que brindan los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centros MAC)", aprobado a través del presente, los cuales se remiten debidamente suscritos, en la sede digital del Ministerio de Economía y Finanzas, Sección Inversión Pública - Instrumentos Sectoriales.
- 5.2 Remitir copia del presente informe y sus adjuntos a la Secretaría de Gestión Pública, a fin de que sea puesto de conocimiento de su Unidad Formuladora y de la Subsecretaría de Calidad de Servicios, así como, a la Oficina General de Administración, a fin de que sea puesto de conocimiento de su Unidad Ejecutora de Inversiones; considerando que dichos equipos gestionan inversiones asociadas a Centros de Mejor Atención al Ciudadano.

Es lo que tengo que comunicar a usted.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

SANDRA BEATRIZ MANCO MENÉNDEZ

JEFA DE OFICINA II DE LA OFICINA DE PROGRAMACIÓN MULTIANUAL DE INVERSIONES
OFICINA DE PROGRAMACIÓN MULTIANUAL DE INVERSIONES
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Oficina General de
Planeamiento y Presupuesto

Oficina de Programación
Multianual de
Inversiones



Firmado digitalmente por MANCO
MENENDEZ Sandra Beatriz FAU
20168999926 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01.08.2025 16:27:40 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

ACTIVOS ESTRATÉGICOS DE LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO QUE BRINDAN LOS CENTROS DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO (CENTROS MAC)



Miraflores, 01 de Agosto de 2025



Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
Oficina de Programación Multianual de Inversiones

Secretaría de Gestión Pública
Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano

Firmado digitalmente por AREVALO
NAVARRO Guido FAU
20168999926 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.08.2025 15:42:53 -05:00





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Oficina General de
Planeamiento y Presupuesto

Oficina de Programación
Multianual de
Inversiones

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. BASE LEGAL	3
4. DEFINICIONES	4
5. UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS INTEGRADOS	5
5.1 CARACTERIZACIÓN DE LA UNIDAD PRODUCTORA	6
5.2 CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN	7
6. PROCESOS Y SUBPROCESOS DE PRODUCCIÓN DE LOS SERVICIOS	7
7. ACTIVOS ESTRATÉGICOS	9
8. ANEXO	9

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es que los operadores del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (SNPMGI) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) cuenten con los activos estratégicos de los servicios integrados de atención al ciudadano que se brindan en los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centros MAC), a fin de homologar y ordenar la formulación y gestión de las inversiones a su cargo.

2. ALCANCE

El uso de los activos estratégicos contenidos en el presente documento es de obligatorio cumplimiento de la Subsecretaría de Calidad de Servicios (SSCS) de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) y de las unidades formuladoras y unidades ejecutoras de inversiones de la PCM, así como, de las entidades a quienes se les delegue la administración de un centro MAC y de las entidades participantes de los centros MAC, en lo que corresponda.

3. BASE LEGAL

- a) Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- b) Ley N° 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- c) Decreto Legislativo N° 1252 – que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
- d) Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- e) Decreto Supremo N° 284-2018-EF, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252.
- f) Decreto Supremo N° 4-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- g) Decreto Supremo N° 90-2019-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211.
- h) Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- i) Decreto Supremo N° 53-2024-PCM, que aprueba el 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.
- j) Resolución Ministerial N° 224-2023-PCM, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- k) Resolución Ministerial N° 147-2024-PCM, que designa a la Oficina de Programación Multianual de Inversiones de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto como el órgano que realizará las funciones de Oficina de Programación Multianual de Inversiones del Sector Presidencia del Consejo de Ministros.
- l) Resolución Ministerial N° 202-2024-PCM, que aprueba la modificación de siete (7) indicadores de brechas de infraestructura y/o de acceso a servicios públicos del sector Presidencia del Consejo de Ministros.
- m) Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 1-2024-PCM/SGP, que aprueba la Directiva N° 1-2024-PCM/SGP - Directiva que regula la creación, implementación, supervisión y evaluación de las Ventanillas Únicas.
- n) Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 2-2024-PCM/SGP, que aprueba la Directiva N° 2-2024-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.
- o) Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 8-2024-PCM/SGP, que aprueba la Directiva N° 4-2024-PCM/SGP - Directiva que regula los lineamientos generales y prototipo para la estandarización de los centros MAC y sus tipologías.

- p) Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 6-2025-PCM/SGP, que aprueba el Manual de Funcionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC.
- q) Resolución Directoral N° 1-2019-EF/63.01, que aprueba la Directiva N° 1-2019-EF/63.01 – Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
- r) Resolución Directoral N° 4-2019-EF/63.01, que aprueba los “Lineamientos para la identificación y registro de las inversiones de optimización, de ampliación marginal, de rehabilitación y de reposición – IOARR”.
- s) Resolución Directoral N° 6-2023-EF/63.01, que aprueba los “Lineamientos para el inventario de unidades productoras y activos estratégicos”.
- t) Resolución Directoral N° 8-2023-EF/63.01, que aprueba la Nota Técnica “Criterios para la identificación de activos y el reconocimiento de activos intangibles en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones”.
- u) Resolución Directoral N° 3-2025-EF/63.01, que aprueba los “Lineamientos para la identificación de inversiones de optimización y de reposición con énfasis en tecnologías digitales y el contenido mínimo de su documento equivalente”.

4. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones corresponden a la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones (DGPMI) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), ente rector del SNPMGI, contenidas en las principales normas e instrumentos metodológicos vigentes:

(1) Servicios

Se refiere a los servicios que el Estado tiene la responsabilidad de brindar o de garantizar su prestación, incluyendo a los servicios públicos¹. Complementariamente, agregamos lo siguiente:

“En el marco del SNPMGI, el concepto de servicio tiene una connotación integral bajo estándares de calidad, similar a la finalidad de un PI [proyecto de inversión], la cual es plantear una solución integral al problema central identificado. En ese sentido, cuando se habla de servicios a ser intervenidos en el marco del SNPMGI [se] debe verificar:

- Que se ha identificado de manera integral todos los procesos y subprocesos que compone la cadena de valor de producción del servicio que será destinado a la población. En ese sentido, una capacitación o una orientación no es considerado un servicio, en el marco del SNPMGI, sino solo actividades que realiza una UP [unidad productora] dentro de los procesos y subprocesos de producción para la prestación del servicio.
- Que el servicio cuente con un marco normativo que sustente su prestación por parte del Estado.
- Que el servicio se encuentre identificado dentro del Anexo N° 02: Clasificador de Responsabilidad Funcional del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, (...) de la Directiva General del SNPMGI, que cuentan con las dos características previas².

(2) Estándares de calidad

Son las normas, características o especificaciones técnicas mínimas inherentes a los factores productivos (infraestructura, equipamiento, entre otros). Son establecidos por el órgano técnico normativo del sector competente, lo cual comprende las mejores prácticas y estándares internacionales³.

¹ Directiva N° 1-2019-EF/63.01, numeral 12 del artículo 5.

² Lineamientos para el inventario de unidades productoras y activos estratégicos, p. 6.

³ Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, numeral 3 del artículo 3.

(3) Proceso de producción

Es la secuencia de operaciones para la transformación de factores de producción en bienes y/o servicios⁴.

(4) Unidad productora

Es el conjunto de recursos o factores productivos (infraestructura, equipos, personal, organización, capacidades de gestión, entre otros) que, articulados entre sí, tienen la capacidad de proveer bienes o servicios a la población objetivo. Constituye el producto generado o modificado por un proyecto de inversión⁵.

(5) Activo estratégico

Un activo califica como activo estratégico cuando directa o indirectamente se constituye en un factor limitante de la capacidad de producción del servicio que brinda una unidad productora. Se identifica analizando la unidad productora a partir del proceso de producción del servicio. Los activos estratégicos se clasifican de la siguiente manera:

- i. Infraestructura: edificaciones, incluye su equipamiento y mobiliario, y obra de ingeniería civil en general.
- ii. Equipo: hardware, maquinaria, equipos para telecomunicaciones, salud, ciencia, defensa, educación, seguridad, entre otros.
- iii. Mobiliario: mobiliario usado por los operadores para la atención de los usuarios y de uso del propio usuario. Por ejemplo: mobiliario de aula o de consultorio, mobiliario urbano, sillas, pizarra, estantes, camas, entre otros.
- iv. Vehículos: ómnibus, autos, camionetas, motocicletas, buques, aviones, trenes, medios de transporte para la defensa y seguridad, entre otros.
- v. Terrenos.
- vi. Intangibles: sistemas de información, información, software, entre otros⁶.

(6) Factor de producción

Recurso tangible e intangible que utiliza una unidad productora para la producción de un servicio, los cuales están asociados a la capacidad de producción de una unidad productora (infraestructura física, equipo, mobiliario, vehículos, terrenos, intangibles, infraestructura natural, capacidades de gestión, entre otros), o al nivel de producción del servicio/uso de la capacidad brindada por la UP (personal, materiales, insumos, organización, entre otros)⁷.

5. UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS INTEGRADOS

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 una 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. Las entidades públicas aseguran a las personas naturales y jurídicas, el acceso a estos a través de medios presenciales, no presenciales o mixtos, según corresponda.

⁴ Lineamientos para la identificación y registro de las inversiones de optimización, de ampliación marginal, de rehabilitación y de reposición – IOARR, p. 46.

⁵ Directiva N° 1-2019-EF/63.01, numeral 13 del artículo 5.

⁶ Lineamientos para la identificación y registro de las inversiones de optimización, de ampliación marginal, de rehabilitación y de reposición – IOARR, p. 8-10.

⁷ Ídem, p. 45.

Comprende las siguientes modalidades: a) Ventanilla Única, y b) Plataforma Única del Estado "Mejor Atención al Ciudadano – MAC"⁸.

- La Ventanilla Única es la modalidad de servicios integrados mediante la cual dos o más entidades públicas se articulan para brindar sus servicios y trámites, de manera parcial o totalmente integrada, a través de cadenas de trámites o bajo la metodología de eventos de vida, con la finalidad de mejorar la calidad de atención a las personas naturales y jurídicas. Las ventanillas únicas aseguran a los ciudadanos accesos presenciales, no presenciales o mixtos, según corresponda. Se crean mediante decreto supremo⁹.
- La Plataforma MAC es 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, incluyendo los que resulten de la prestación de servicios por instituciones privadas, según corresponda, a fin de asegurar una atención de calidad a las personas naturales y jurídicas¹⁰.

La Plataforma MAC está conformada por diversos accesos o canales de atención presenciales, no presenciales o mixtos para acercar de manera progresiva y estandarizada los servicios del Estado al ciudadano, bajo una misma identidad de Estado. Los diferentes canales de atención de la Plataforma MAC pueden complementarse para mejorar la atención a la ciudadanía¹¹.

Son canales de atención presenciales de la Plataforma MAC: i) Los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC: centro de atención en el que el Estado presta servicios de diversas entidades en un mismo espacio físico integrado, realizando actividades de orientación, tramitación de procedimientos y servicios de atención al ciudadano; y ii) Los Centros de Servicios Itinerante MAC: que consiste en oferta temporal de los servicios más demandados de Plataforma MAC a través de diversos medios móviles o estructuras no fijas para atender un evento particular o a una población que se encuentra en zonas alejadas con menor densidad poblacional, donde se acumulan las necesidades de servicios o trámites¹².

La implementación de un centro MAC comprende la habilitación física de la obra (acondicionamiento o construcción), así como, la adquisición e instalación del equipamiento y mobiliario¹³; lo cual coadyuva en la mejora de la calidad de vida de la población, reduciendo costos y tiempos.

En ese contexto, para facilitar la identificación de inversiones de tipo IOARR y proyectos de inversión, se presenta el listado de activos estratégicos asociados a servicios integrados de atención al ciudadano y la unidad productora Centro MAC.

Estos han sido identificados y conceptualizados, en coordinación con la Unidad Formuladora de la Secretaría de Gestión Pública, la Unidad Ejecutora de Inversiones de la Oficina General de Administración y la Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, asimismo, fueron validados por la DGPMI del MEF, en su calidad de ente rector del SNPMGI.

⁸ Artículo 5 del Texto Único Ordenado (TUO) del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 53-2024-PCM.

⁹ Ídem, artículos 8 y 9.

¹⁰ Ídem, artículo 11.

¹¹ Artículo 17 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, aprobado por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM.

¹² Numeral 17.1 del artículo 17 de Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211.

¹³ Directiva N° 4-2024-PCM-SGP, numeral 5.1.

5.1 Caracterización de la Unidad Productora del Servicio

Servicio	: Servicios integrados de atención al ciudadano
Unidad Productora	: Centro MAC
Tipo de Unidad Productora	: Edificación de desarrollo institucional.

5.2 Capacidad de producción

En el glosario de términos de los “Lineamientos para la identificación y registro de las inversiones de optimización, de ampliación marginal, de rehabilitación y de reposición – IOARR” (p.45), se señala que la capacidad de producción es la cantidad servicios por una unidad de tiempo que una unidad productora puede ofrecer para la prestación del servicio.

En esa línea, se tiene:

Unidad Productora	: Centro MAC
Capacidad de Producción	: Número de atenciones/año.

Así también, en los “Lineamientos para la identificación y registro de las inversiones de optimización, de ampliación marginal, de rehabilitación y de reposición – IOARR” (p.45), respecto a la capacidad de producción, se distinguen los siguientes conceptos:

- Capacidad actual: Es la capacidad efectiva de la unidad productora, dadas sus actuales limitaciones operativas. Refleja las condiciones de prestación del servicio, antes de ser intervenidas por una IOARR.
- Capacidad final: Es la capacidad efectiva de la unidad productora, luego de ser intervenida por una IOARR.
- Capacidad de diseño: Es la máxima capacidad de producción, dado el diseño actual de los procesos de producción de la unidad productora.
- Capacidad óptima: Es la capacidad que permite operar en condiciones de eficiencia a la unidad productora, de modo que cumpla con los niveles de servicio y estándares de calidad correspondientes.

Estos conceptos asociados a la capacidad de producción, están relacionados a las condiciones con las que se puede encontrar una unidad productora a lo largo de su etapa de funcionamiento, la capacidad de producción de una unidad productora puede verse afectada o limitada por la disponibilidad de algunos de sus activos estratégicos.

6. PROCESOS Y SUBPROCESOS DE PRODUCCIÓN DE LOS SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo al Manual de Funcionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – Centros MAC (p. 39 y 40)¹⁴ y lo indicado por la Subsecretaría de Calidad de Servicios de la Secretaría de Gestión Pública¹⁵, el funcionamiento de un centro MAC se soporta en cinco procesos (entre estratégicos, misionales y de apoyo):

1) Gestión y Control del Centro MAC

Comprende las actividades que aseguren la calidad de los procesos que se desarrollan en el centro MAC.

2) Gestión de la Operación del Centro MAC

Comprende las actividades que garanticen un servicio eficiente que satisfaga las necesidades y expectativas del ciudadano/a.

3) Gestión de la Infraestructura Tecnológica

Comprende las actividades que garanticen la administración eficiente de la infraestructura tecnológica y servicios informáticos, gestionando la seguridad y respaldo de la información con una adecuada gestión del mantenimiento preventivo / correctivo.

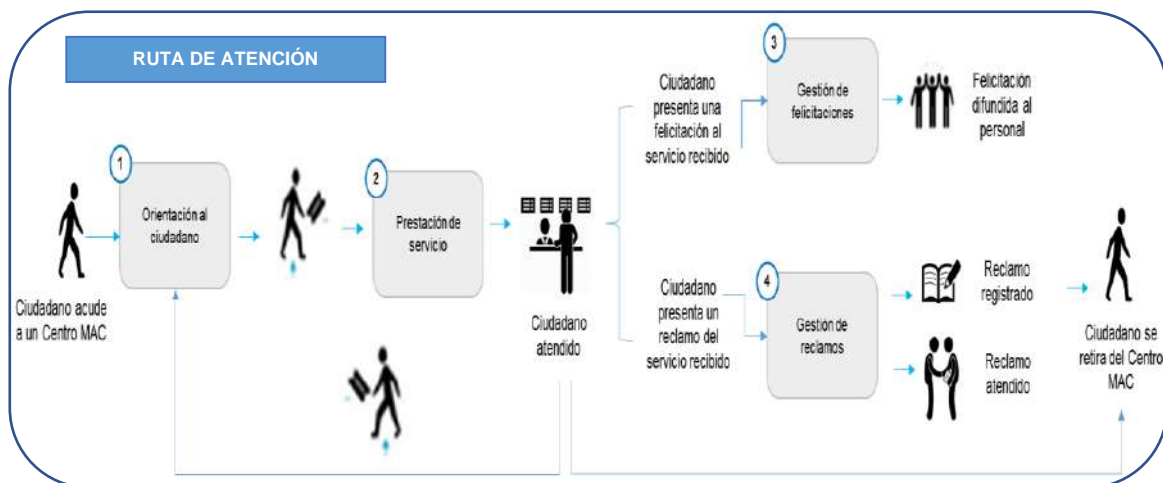
4) Gestión Administrativa

Comprende las actividades que aseguren la continuidad y disponibilidad de los recursos físicos, infraestructura y/o servicios necesarios para el adecuado funcionamiento del centro MAC.

5) Gestión y Evaluación del Talento Humano

Comprende las actividades vinculadas con el personal asignado a los centros MAC, a fin de asegurar una adecuada prestación de los servicios, tomando en cuenta el cumplimiento del perfil requerido para cada puesto y las funciones determinadas.

Centrándonos en el proceso operativo del centro MAC, el referido Manual, en su Gráfico N° 02 (p.28), también señala la ruta de atención a los/as ciudadanos/as:



¹⁴ Aprobado con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 6-2025-PCM/SGP.

¹⁵ Con Memorando N° D000217-2025-PCM-SSCS, la SSCS valida las definiciones asociadas a los cinco procesos.

En este sentido, en la descripción del proceso de Gestión de la Operación del Centro MAC, el Manual (p.39) considera tres subprocesos: Prestación del servicio, Supervisión de la atención y Servicio de post atención.

Proceso (nivel 1)	Subproceso (nivel 2)	Objetivo	Procedimiento (nivel 3)
PM1: Gestión de la Operación del Centro MAC	PM 1.1 Prestación del servicio	Asegurar la satisfacción del usuario en la realización de los trámites y servicios en la Plataforma MAC.	PM 1.1.1 Prestación del servicio (Atenciones)
			PM 1.1.2 Incorporación de nuevos servicios y/o trámites de entidades participantes
	PM 1.2 Supervisión de la atención	Garantizar un desarrollo operativo eficiente de los trámites y servicios que se realizan en los Centros MAC, integrando las acciones y actividades efectuadas por las entidades participantes y equipo MAC.	PM 1.2.1 Monitoreo de la gestión (check list operativo)
			PM 1.2.2 Supervisión de Centros MAC (SSCS)
	PM 1.3 Servicio de post atención	Desarrollar la gestión y medición de las acciones de trámites y servicios realizados de manera ex post, a fin de preservar la satisfacción del ciudadano con la atención brindada en la Plataforma MAC.	PM 1.3.1 Gestión y difusión de felicitaciones
			PM 1.3.2 Atención de reclamos de Centros MAC

Ahora bien, para efectos de facilitar la identificación y determinación de los activos estratégicos, consideramos a los subprocesos 2 y 3 como actividades del subproceso 1: prestación del servicio.

7. ACTIVOS ESTRATÉGICOS

El listado de activos estratégicos vinculados a la unidad productora Centro MAC de los servicios integrados de atención al ciudadano, de responsabilidad funcional del sector PCM, incluido en el Anexo N° 2: Clasificador de responsabilidad funcional del SNPMGI, de la Directiva General del SNPMGI, se definió sobre la base de los anexos al que hace referencia la Directiva N° 4-2024-PCM-SGP, Directiva que regula los lineamientos generales y prototipo para la estandarización de los centros MAC y sus tipologías¹⁶, en coordinación con la Unidad Formuladora de la Secretaría de Gestión Pública y la Unidad Ejecutora de Inversiones de la Oficina General de Administración de la PCM, teniendo como principal criterio de evaluación, si dichos activos constituyen un factor limitante de la capacidad de producción de los servicios integrados que brinda un centro MAC y que pueda ser medible, lo cual se detalla en el Anexo 1.

¹⁶ LINEAMIENTOS Y ANEXOS MAC

Activos Estratégicos de los Servicios Integrados de Atención al Ciudadano
(Unidad productora: Centro de Mejor Atención al Ciudadano – Centro MAC)

Terreno
Ambiente complementario
Ambiente de atención MAC
Servidor
Equipo de telecomunicación
Hardware general
Dispositivos electrónicos
Mobiliario de oficina

8. ANEXO

Anexo 1: Listado de Activos Estratégicos de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano

Anexo 1: LISTADO DE ACTIVOS ESTRATÉGICOS DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ID_FUNCION	FUNCION	ID_DIV	DIVISION FUNCIONAL	ID_GRUP	GRUPO FUNCIONAL	ID_SECTOR	SECTOR	ID_SERVICO	SERVICIO	DESCRIPCION DEL SERVIDO	ID_TIPOLOGIA	TIPOLOGIA	UP_GENERICA	DESCRIPCION UP_GENERICA	TIPO DE UP	CLASE DE UP	N°	ACTIVO ESTRATEGICO	CONDICION (NUEVO, SE CAMBIA, SE MODIFICA / ACTUANDO, SE MANTIENE)	SISTENTO DE LA CONDICION	UNIDAD FISICA (M2)	DIMENSION FISICA (M2) Corresponde a volumen, longitud, superficie, tamaño, etc.	TIPO DE FACTOR DE PRODUCCION	DESCRIPCION DEL ACTIVO																			
REGISTRO DE ACCESOS AL ANEXO Nº 01 DE LA DIRECCION GENERAL						REGISTRO DE ACCESOS A LA MATRIZ VIGILADA CON EL EQUIPO DE PMU Y EL SECTOR						REGISTRAR LA UP		BREVE DESCRIPCION DEL ALQUILER DE LA UP										BREVE DESCRIPCION DEL ACTIVO																			
														SISTEMAS / SERVICIOS / SERVICIOS PUBLICOS										DETALLES DE LOS ACTIVOS (SERVICIOS PUBLICOS (M2))										DETALLES DE LOS ACTIVOS (SERVICIOS PUBLICOS (M2))									
														DETALLES DE LOS ACTIVOS (SERVICIOS PUBLICOS (M2))										DETALLES DE LOS ACTIVOS (SERVICIOS PUBLICOS (M2))										DETALLES DE LOS ACTIVOS (SERVICIOS PUBLICOS (M2))									
03	PLANEAMIENTO, GESTION Y RESERVA DE CONTINGENCIA	006	GESTION	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	01	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS	400	SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUDADANO	Constribuyen 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 tránsito 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. Las entidades públicas asegurar a las personas naturales y jurídicas, el acceso a éstos a través de medios presenciales, no presenciales o mixtos, según corresponda.	197	CENTRO MEJOR ATENCION AL CIUDADANO	CENTRO MAC	El Centro MAC es un canal de atención presencial de la Plataforma MAC en el que el Estado presta servicios de diversas entidades en un mismo espacio físico integrado, realizando actividades de orientación, tramitación de procedimientos y servicios de atención al ciudadano.	EDIFICACIONES	DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	TERRENO	NUEVO	NÚMERO TERRENO	TERRENO	ÁREA QUE SE ADQUIERE PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN CENTRO MAC																					
03	PLANEAMIENTO, GESTION Y RESERVA DE CONTINGENCIA	006	GESTION	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	01	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS	400	SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUDADANO	Constribuyen 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 tránsito 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. Las entidades públicas asegurar a las personas naturales y jurídicas, el acceso a éstos a través de medios presenciales, no presenciales o mixtos, según corresponda.	197	CENTRO MEJOR ATENCION AL CIUDADANO	CENTRO MAC	El Centro MAC es un canal de atención presencial de la Plataforma MAC en el que el Estado presta servicios de diversas entidades en un mismo espacio físico integrado, realizando actividades de orientación, tramitación de procedimientos y servicios de atención al ciudadano.	EDIFICACIONES	DESARROLLO INSTITUCIONAL	2	AMBIENTE COMPLEMENTARIO	NUEVO	NÚMERO ESTRUCTURA FISICA	M2	INFRAESTRUCTURA	ESPACIO DESTINADO A LA ÁREAS DE APOYO O SOPORTE DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL CENTRO MAC. COMPRENDE: MANTENIMIENTO, ALMACÉN, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS, JEFATURA, BIENESTAR DE PERSONAL Y SERVICIOS TÉCNICOS Y EXTERIORES.																				
03	PLANEAMIENTO, GESTION Y RESERVA DE CONTINGENCIA	006	GESTION	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	01	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS	400	SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUDADANO	Constribuyen 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 tránsito 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. Las entidades públicas asegurar a las personas naturales y jurídicas, el acceso a éstos a través de medios presenciales, no presenciales o mixtos, según corresponda.	197	CENTRO MEJOR ATENCION AL CIUDADANO	CENTRO MAC	El Centro MAC es un canal de atención presencial de la Plataforma MAC en el que el Estado presta servicios de diversas entidades en un mismo espacio físico integrado, realizando actividades de orientación, tramitación de procedimientos y servicios de atención al ciudadano.	EDIFICACIONES	DESARROLLO INSTITUCIONAL	3	AMBIENTE DE ATENCION MAC	NUEVO	NÚMERO ESTRUCTURA FISICA	INFRAESTRUCTURA	INCLUYE TAMBIÉN EL ESPACIO DONDE EL PÚBLICO ESPERA SU TURNO DESPUÉS DE RECIBIR ORIENTACIÓN EN LA ZONA DE RECEPCIÓN. ASÍMISMO SIRVE COMO ÁREA DE DISTRIBUCIÓN HACIA LOS DISTINTOS MÓDULOS DE ATENCIÓN DE LAS ENTIDADES QUE PRESTAN SERVICIOS EN EL CENTRO MAC. COMPRENDE SALA DE ESPERA, TRÁMITE, ORIENTACIÓN Y TÓRICO.																					
03	PLANEAMIENTO, GESTION Y RESERVA DE CONTINGENCIA	006	GESTION	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	01	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS	400	SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUDADANO	Constribuyen 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 tránsito 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. Las entidades públicas asegurar a las personas naturales y jurídicas, el acceso a éstos a través de medios presenciales, no presenciales o mixtos, según corresponda.	197	CENTRO MEJOR ATENCION AL CIUDADANO	CENTRO MAC	El Centro MAC es un canal de atención presencial de la Plataforma MAC en el que el Estado presta servicios de diversas entidades en un mismo espacio físico integrado, realizando actividades de orientación, tramitación de procedimientos y servicios de atención al ciudadano.	EDIFICACIONES	DESARROLLO INSTITUCIONAL	4	SERVIDOR	NUEVO	NÚMERO EQUIPO	EQUIPO	FORMA PARTE DE LA CATEGORÍA DE TECNOLOGÍAS DIGITALES, QUE ES EL CONJUNTO DE APARATOS, COMPONENTES Y DISPOSITIVOS FÍSICOS QUE SE UTILIZAN DE FORMA CONJUNTA E INTEGRADA PARA BRINDAR SERVICIOS A USUARIOS.																					
03	PLANEAMIENTO, GESTION Y RESERVA DE CONTINGENCIA	006	GESTION	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	01	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS	400	SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUDADANO	Constribuyen 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 tránsito 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. Las entidades públicas asegurar a las personas naturales y jurídicas, el acceso a éstos a través de medios presenciales, no presenciales o mixtos, según corresponda.	197	CENTRO MEJOR ATENCION AL CIUDADANO	CENTRO MAC	El Centro MAC es un canal de atención presencial de la Plataforma MAC en el que el Estado presta servicios de diversas entidades en un mismo espacio físico integrado, realizando actividades de orientación, tramitación de procedimientos y servicios de atención al ciudadano.	EDIFICACIONES	DESARROLLO INSTITUCIONAL	5	EQUIPO DE TELECOMUNICACIÓN	NUEVO	NÚMERO EQUIPO	EQUIPO	FORMA PARTE DE LA CATEGORÍA DE TECNOLOGÍAS DIGITALES. INCLUYE: SWITCH, RED DE CABLEADO ESTRUCTURADO (SABINETE DE COMUNICACIONES), ACCESS POINT (PUNTO DE ACCESO WLAN/BLUETOOTH) Y TELÉFONO IP.																					
03	PLANEAMIENTO, GESTION Y RESERVA DE CONTINGENCIA	006	GESTION	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	01	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS	400	SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUDADANO	Constribuyen 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 tránsito 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. Las entidades públicas asegurar a las personas naturales y jurídicas, el acceso a éstos a través de medios presenciales, no presenciales o mixtos, según corresponda.	197	CENTRO MEJOR ATENCION AL CIUDADANO	CENTRO MAC	El Centro MAC es un canal de atención presencial de la Plataforma MAC en el que el Estado presta servicios de diversas entidades en un mismo espacio físico integrado, realizando actividades de orientación, tramitación de procedimientos y servicios de atención al ciudadano.	EDIFICACIONES	DESARROLLO INSTITUCIONAL	6	HARDWARE GENERAL	NUEVO	NÚMERO EQUIPO	EQUIPO	FORMA PARTE DE LA CATEGORÍA DE TECNOLOGÍAS DIGITALES. INCLUYE: COMPUTADORA PERSONAL, LAP TOP (INCLUIR SOFTWARE) / IMPRESORA.																					
03	PLANEAMIENTO, GESTION Y RESERVA DE CONTINGENCIA	006	GESTION	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	01	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS	400	SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUDADANO	Constribuyen 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 tránsito 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. Las entidades públicas asegurar a las personas naturales y jurídicas, el acceso a éstos a través de medios presenciales, no presenciales o mixtos, según corresponda.	197	CENTRO MEJOR ATENCION AL CIUDADANO	CENTRO MAC	El Centro MAC es un canal de atención presencial de la Plataforma MAC en el que el Estado presta servicios de diversas entidades en un mismo espacio físico integrado, realizando actividades de orientación, tramitación de procedimientos y servicios de atención al ciudadano.	EDIFICACIONES	DESARROLLO INSTITUCIONAL	7	DISPOSITIVOS ELECTRONICOS	NUEVO	NÚMERO EQUIPO	EQUIPO	FORMA PARTE DE LA CATEGORÍA DE TECNOLOGÍAS DIGITALES. INCLUYE: LECTOR DE CÓDIGO DE BARRAS, LECTOR DE HUELLA DIGITAL, DISPOSITIVO DE FIRMA ELECTRÓNICA, CÁMARA WEB, TELEVISOR Y PROYECTOR DE VIDEO, ECRAN, KIT FOTOGRÁFICO (CÁMARA, TRÍPODE Y ECRAN).																					
03	PLANEAMIENTO, GESTION Y RESERVA DE CONTINGENCIA	006	GESTION	0010	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	01	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS	400	SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUDADANO	Constribuyen 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 tránsito 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. Las entidades públicas asegurar a las personas naturales y jurídicas, el acceso a éstos a través de medios presenciales, no presenciales o mixtos, según corresponda.	197	CENTRO MEJOR ATENCION AL CIUDADANO	CENTRO MAC	El Centro MAC es un canal de atención presencial de la Plataforma MAC en el que el Estado presta servicios de diversas entidades en un mismo espacio físico integrado, realizando actividades de orientación, tramitación de procedimientos y servicios de atención al ciudadano.	EDIFICACIONES	DESARROLLO INSTITUCIONAL	8	MOBILIARIO DE OFICINA	NUEVO	NÚMERO MOBILIARIO	MOBILIARIO	MUEBLES USADOS POR LOS OPERADORES PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO Y EL USO DEL PROPIO USUARIO DEL CENTRO MAC. COMPRENDE: MÓDULO, SILLA, PESTIÑO, CAJONERA, CREDENZA, CAJA FUERTE.																					