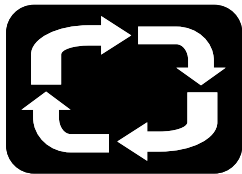


III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007



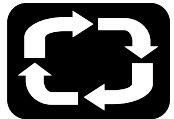
Sistemas de Gestión Interna

Mayen Ugarte

Governa

III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007

Lima, 22 de agosto del 2007



Sistemas de Gestión Interna

- Una Buena Práctica Gubernamental en Sistemas de Gestión Interna se refiere a la implementación de sistemas de gestión que busquen mejorar o incrementar la eficiencia y eficacia de la institución en beneficio del ciudadano.
- Ello supone, el desarrollo de prácticas o utilización de herramientas que, a nivel administrativo, financiero, laboral, tecnológico o comunicacional, satisfagan los requerimientos de un "cliente interno" y/o mejore la gestión de uno o varios procesos específicos.

III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007

Administración Pública

Lo que vemos

Ventanilla
Hospitales
Luz, Agua
Colegios, etc.

Lo que sentimos

Gestión del personal
Decisiones de servicios
Sistemas de facturación
Sistemas de distribución
Control de activos
Control de gestión
Sistemas de pago
Registros
Sistemas de seguridad
Procesos de asignación de recursos
Procesos de operación de servicios
Etc.

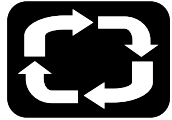


III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007

Gestión interna - importancia

- Personas haciendo las cosas bien, para que otras personas puedan atender bien a los ciudadanos.
 - Es lo que no se ve, no tiene publicidad, no se inaugura.
 - Reformarla despierta poco interés
 - Requiere mucho esfuerzo cambiarlo
 - Los efectos no son inmediatos
- Tradicionalmente, lo más abandonado en el Estado,
- Pero ... sin gestión interna no hay servicios, no hay atención al ciudadano, no hay "estado".

III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007

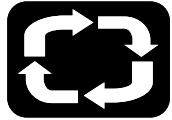


Sistemas de Gestión Interna

(BPG's 2007 en orden alfabético)

| | Institución | Título de la Práctica |
|----|--------------------|--|
| 1 | Electrocentro S.A. | Desarrollo de Proyectos de Electrificación e Implementación de Oficina de Estudios |
| 2 | Electrocentro S.A. | Impulsando el desarrollo rural a través del estudio de la demanda eléctrica |
| 3 | Electrocentro S.A. | Optimización de Facturación |
| 4 | Electrocentro S.A. | BABEL - Sistema de Gestión de Indicadores de Control de Procesos |
| 5 | Electrocentro S.A. | Implementación de un sistema de información geográfico para redes de distribución en Electrocentro S.A. |
| 6 | Electrocentro S.A. | Interconexión a red de datos y voz con Servicios Eléctricos alejados y red de comunicaciones extendida: caso localidad San Francisco |
| 7 | Electrocentro S.A. | Plan de Contingencias en el Servicio eléctrico |
| 8 | Electrocentro S.A. | Implementación del Sistema de gestión de calidad promoviendo las competencias de los trabajadores y el trabajo en equipo en Electrocentro S.A. |
| 9 | Electrocentro S.A. | Buenas Prácticas Operativas de Control Diario del Suministro Eléctrico |
| 10 | Electrocentro S.A. | Sistema de Gestión de Seguridad |
| 11 | Electrocentro S.A. | Verificación de medidores y su impacto ante la sociedad |
| 12 | Electrocentro S.A. | Capacitación y Desarrollo |

III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007

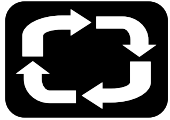


Sistemas de Gestión Interna

(BPG's 2007 en orden alfabético)

| | Institución | Título de la Práctica |
|----|--|---|
| 13 | Electrosur S.A. | Control y Reducción de Pérdidas |
| 14 | Hospital Militar Central del Ejército | Implementación del Centro de Control de Abastecimiento y atención al paciente para el laboratorio (CECOAP-LAB) del servicio de patología clínica y del servicio de banco de sangre del Hospital Militar Central |
| 15 | INDECI - Instituto Nacional de Defensa Civil | Programa de Ciudades Sostenibles (PCS) |
| 16 | INDECI - Instituto Nacional de Defensa Civil | Sistema Nacional de Información para la Prevención y Atención de Desastres - SINPAD |
| 17 | INPE - Instituto Nacional Penitenciario | Sistema de Registro Penitenciario |
| 18 | JNE - Jurado Nacional de Elecciones | Sistema Integral de Rendición de Cuentas -SIRC |
| 19 | Ministerio de Comercio Exterior y Turismo | Índice de Noticias |
| 20 | Ministerio de Relaciones Exteriores | El Memorándum Electrónico un documento del S. XXI en la Cancillería |
| 21 | Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento | Programa "Agua para Todos" (Shock de Inversiones) |
| 22 | Municipalidad Distrital de San Borja | Plataforma Integral de Administración Predial |

III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007



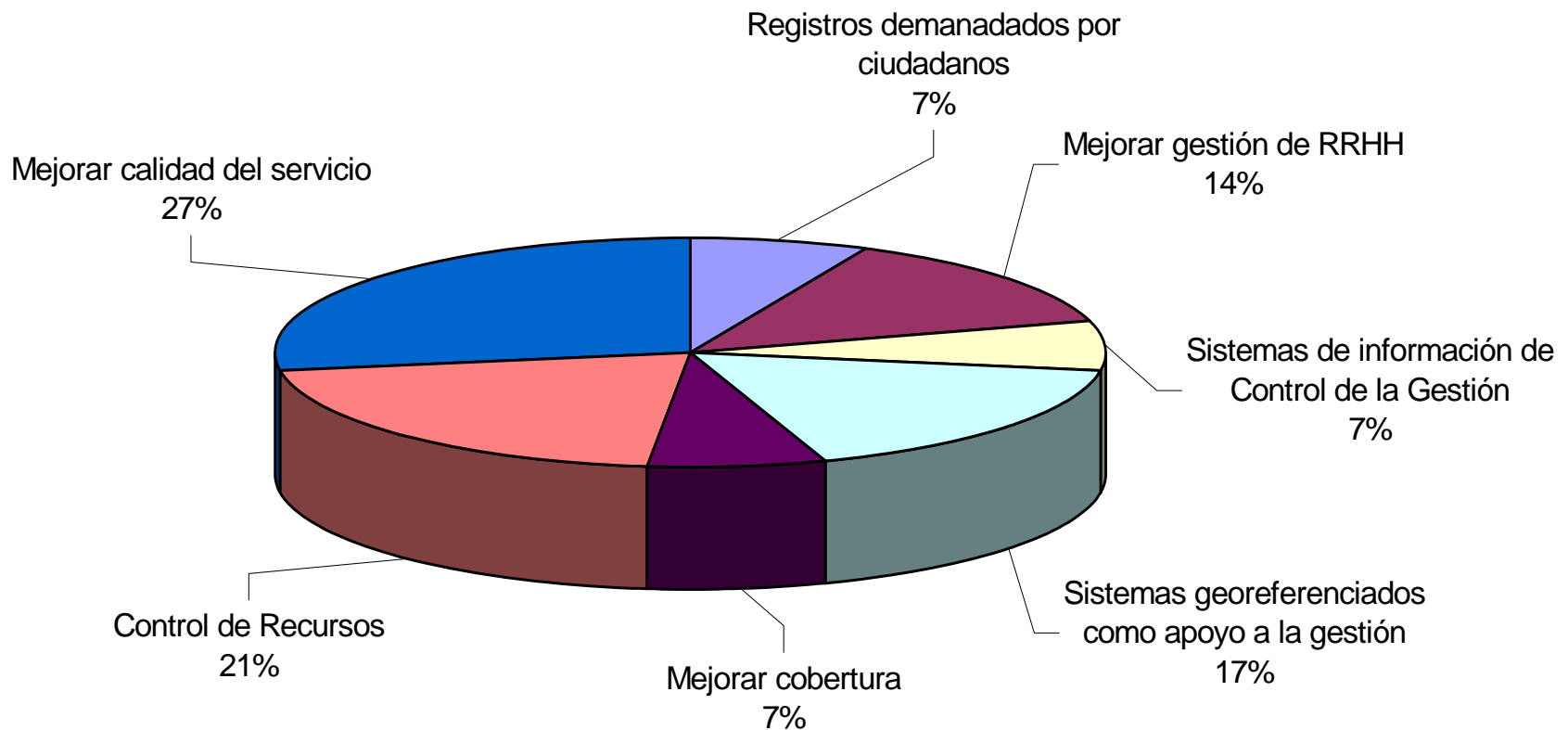
Sistemas de Gestión Interna

(BPG's 2007 en orden alfabético)

| | Institución | Título de la Práctica |
|----|---|--|
| 23 | Oficina Central de Economía y Finanzas de la UNI - Universidad Nacional de Ingeniería - | Modernización de Procesos Administrativos a través de aplicativos informáticos |
| 24 | ONPE - Oficina Nacional de Procesos Electorales | Aplicación de Procedimientos Especializados (MAPRO) en la Gestión de los Procesos Electorales |
| 25 | ONPE - Oficina Nacional de Procesos Electorales | Sistema de Información Geográfica Electoral (SIGE - ONPE) |
| 26 | OSINERGMIN - Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería | Programa de excelencia en la admisión de supervisores de OSINERGMIN |
| 27 | OSINERGMIN - Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería | Modelo de Gestión Institucional basado en indicadores de desempeño con enfoque en la mejora de la prestación de los servicios de energía |
| 28 | Poder Judicial | Creación e Interconexión a nivel nacional del registro nacional de requisitorias |
| 29 | Poder Judicial | Creación y funcionamiento de las salas y juzgados civiles en la sub especialidad comercial |

III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007

Tipos de Prácticas según su incidencia en servicios de la Entidad



III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007

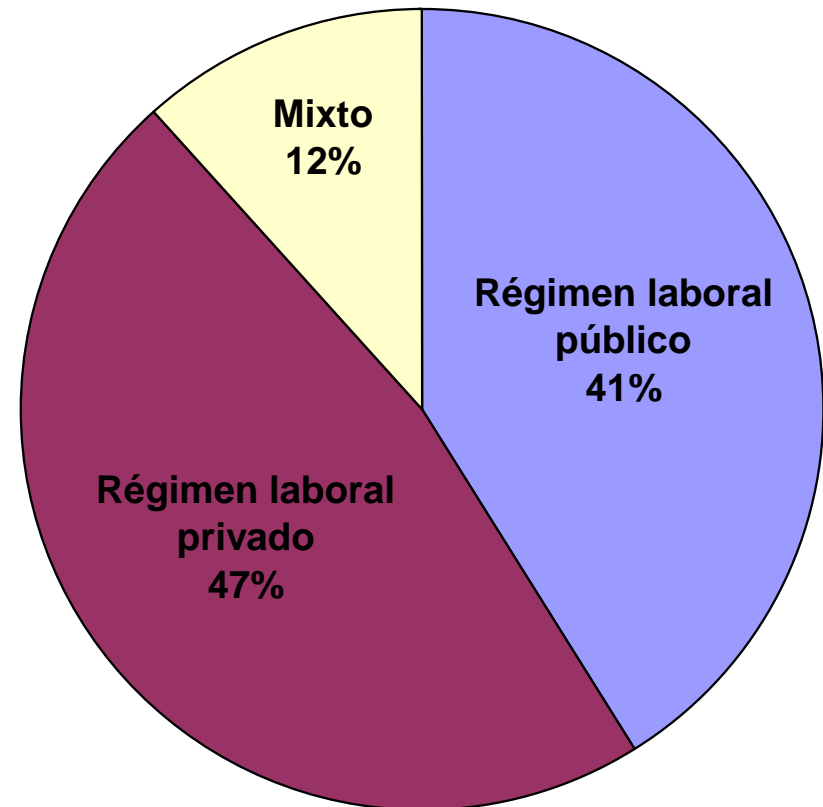
- Resalta: Todas las prácticas buscaron facilitar los procesos de las entidades que afectan al ciudadano. Están en la primera mitad del camino para mejorar cobertura y calidad.
- Resalta: Un buen número de las prácticas incluyó TI como soporte para mejorar sus procesos: lo importante es que entendieron que la tecnología es un medio poderoso para mejorar su gestión, no un fin.
- Lo interesante: Aparecen prácticas que incorporan la visión territorial de la gestión.
- Lo interesante: varios casos de entidades que repiten ... muestra que hay buenos resultados cuando el esfuerzo es sostenido.
- Lo difícil: los indicadores ... hay que mejorar la capacidad de identificar indicadores.

III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007

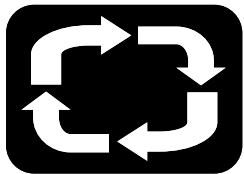
Lo mejor:

- Tendemos a asociar eficiencia, modernidad, buena gestión con las entidades que tienen más “flexibilidad” (régimen privado)
- La proporción de entidades de cada régimen laboral muestra que todas pueden mejorar.

Régimen de empleo



III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007



Sistemas de Gestión Interna

Mayen Ugarte

Governa

III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007

Lima, 22 de agosto del 2007