

Bases Premio 2008

Buenas Prácticas en Gestión Pública



Foto: Félix Laguna / El Comercio



Premio 2008
BUENAS PRÁCTICAS
EN GESTIÓN PÚBLICA



Contenido

	Pág.
A. ¿Quiénes van a evaluar las postulaciones?	3
B. Categorías del Premio	4
C. Objetivos del Premio BPG 2008	5
D. Fechas del Concurso	5
E. Distinciones	5
F. Postulantes	6
G. Condiciones del Concurso	6
H. ¿Cómo postular?	8
I. ¿Cómo se va a evaluar?	9
J. Criterios de Evaluación	10
K. Descripción de las categorías y criterios de evaluación específicos	12
L. ¿Cómo hacer un buen Informe de Postulación?	28
M. Informes	29

¿Quiénes van a evaluar las postulaciones?

Miembros del Jurado

Eligen a los ganadores y finalistas

Académicos	Empresarios	Otras Personalidades	Líderes juveniles
Manuel Burga	Augusto Baertl	Walter Albán	Elohim Monard (Ucayali)
Fernando Cabieses	Roque Benavides	Baltazar Caravedo	María Miquilena (Venezuela)
Francisco Delgado	Alfonso Bustamante B.	Juan Paredes Castro	Carolina Giraldo (Colombia)
Salomón Lerner Febres	Oscar Espinosa	Francisco Guerra-García	Diego Leyton (Arequipa)
Antonio Mabres	Carmen Rosa Graham	Max Hernández	Johnny Jurado (Huancavelica)
José Javier Pérez	Walter Piazza T.	Ana María Rodríguez	Nery Nina (Tacna)
Ilse Wisotzki	Efraín Wong	María Rostworowski	
	Fernando Zavala	Richard Webb	

Equipo Técnico

Liderado por **Mayen Ugarte**
 Determinan las BPG 2008

Sector público	Expertos en Gestión Pública	Sector Empresarial	Sector Social
Javier Abugattás	Bruno Barletti	Jorge Caillaux	Carlos Aramburú
Livia Benavides	Cecilia Blume	Claudia Cooper	Luis Benavente
Armando Cáceres	Luis Arias	Jorge Danós	Mirtha Correa
Guillermo Díaz	Mariano Castro	Pedro José de Zavala	Roberto del Aguila
Agnes Franco	Elena Conterno	Manuel Ferreyros	Julio Gamero
Dieter Lamlé	Juan Tapia	Julio Luque	Juana Kuramoto
Catherine Nettleton	Gustavo Guerra García	José Ricardo Stok	Percy Medina
Álvaro Quijandría	Alejandro Falla	Alfredo Torres	Martha Monge
Kristtian Rada	Luis Alonso García	José Ugaz	Javier Quirós
Renzo Rossini	Gladys Triveño	Jorge Yzusqui	Bartolomé Rios
Maria Inés Sánchez-G.	Diana Guerra	Jesús Zamora	David Rivera
Idel Vexler	Johnny Zas Friz	Jack Zilberman	Patricia Salas
Milton von Hesse	Adrián Revilla		Gonzalo Zegarra

Secretaría

Verifica las postulaciones

Caroline Gibu Cecilia Zevallos	Héctor Hanashiro María del Carmen Devoto
-----------------------------------	---

Transparencia y Acceso a la Información



Servicio de Atención al Ciudadano



Simplificación de Trámites



Consulta y Participación Ciudadana



Eficiencia en Adquisiciones y Contrataciones



Sistemas de Gestión Interna



Inclusión Social



Promoción del Desarrollo Económico



Promoción de la Cultura e Identidad



Fiscalización y Cumplimiento de la Ley



Predictibilidad de los Procesos Regulatorios



Cooperación Público - Privada



Incidencia Pública



Educación



Nutrición materno-infantil



Transporte Sostenible



Seguridad Ciudadana



Relación con la Prensa



C. Objetivos del Premio BPG 2008

El Premio BPG busca generar incentivos en las distintas instituciones de la Administración Pública para que implementen acciones en su quehacer diario que les permitan brindar un servicio eficiente a los ciudadanos como fin esencial de su existencia como instituciones públicas.

La finalidad del Premio BPG es reconocer a las instituciones públicas que han implementado buenas prácticas orientadas a servir mejor a la ciudadanía, que marquen un ejemplo para otras instancias del sector público.

En particular se busca:

- ✓ Identificar y premiar prácticas en gestión pública de éxito.
- ✓ Difundir, apoyar y promover la adopción de Buenas Prácticas en Gestión Pública (BPG) en las instituciones públicas
- ✓ Generar en la ciudadanía una creciente demanda por BPGs en las instituciones públicas
- ✓ Posicionar el concepto de BPGs como una herramienta eficaz de reforma del Estado, y
- ✓ Estimular y premiar el dinamismo y la eficiencia de la Administración Pública.

D. Fechas del Concurso

Presentación de Postulaciones	Hasta el lunes 12 de mayo del 2008
Selección de Buenas Prácticas 2008	Julio 2008
Selección de Finalistas y Ganadores	Agosto 2008
Ceremonia de Entrega de Premios	Jueves 21 de Agosto
Ceremonias Internas de Reconocimiento	Agosto - Octubre 2008

E. Distinciones

El Premio BPG consiste en un **reconocimiento** a aquellas instituciones de la Administración Pública que hayan presentado las mejores prácticas e iniciativas innovadoras orientadas a brindar un mejor servicio a la ciudadanía, que puedan ser ejemplo a seguir por otras instituciones. De acuerdo a estas Bases, el Jurado designará a los ganadores de cada categoría y otorgará las distinciones que considere pertinentes. Los organizadores buscarán promover las Buenas Prácticas Gubernamentales 2008, para lo cual darán a conocer el listado de instituciones cuyas propuestas sean calificadas como BPG 2008 por el Equipo Técnico en diferentes medios de comunicación peruanos antes de la Ceremonia de Premiación.

Asimismo, las propuestas ganadoras y las propuestas calificadas por el Equipo Técnico como BPG 2008 en cada categoría, serán reseñadas en el **Manual de Buenas Prácticas Gubernamentales 2009** para generar casos de estudio que puedan ser utilizados como experiencias a ser replicadas por otras instituciones.

F. Postulantes

Los candidatos al Premio BPG deben ser instituciones vinculadas a la Administración Pública, peruana o extranjera, incluyendo:

- ✓ Organismos del Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial
- ✓ Gobiernos regionales y locales
- ✓ Organismos públicos descentralizados (OPDs)
- ✓ Organismos constitucionalmente autónomos
- ✓ Instituciones reguladoras, recaudadoras y supervisoras
- ✓ Programas, proyectos y comisiones
- ✓ Empresas públicas del gobierno central, regional y local
- ✓ Comisarías y dependencias del Ministerio del Interior
- ✓ Hospitales, Centros de Salud, Postas Médicas, CLAS
- ✓ Consulados, embajadas y oficinas en el extranjero
- ✓ Universidades públicas, colegios públicos y privados, UGEL, APAFA, CONEI
- ✓ DEMUNAS y otro tipo de defensorías
- ✓ Fondos especiales con personería jurídica
- ✓ Beneficencias y sus dependencias
- ✓ Otras entidades, programas, comisiones, proyectos o unidades ejecutoras del sector público

Las direcciones, departamentos o áreas que conforman una entidad del sector público, así como las oficinas desconcentradas y/o unidades de gestión de una misma institución pueden postular por cuenta propia, independientemente de si la instancia central postula al Premio BPG. Asimismo, pueden competir en la misma categoría que la instancia central, si se diera el caso.

G. Condiciones del Concurso

Acerca de las Prácticas:

- (i) Una práctica puede ser postulada por la institución pública que la impulsó o por terceros, sean estas personas naturales (ciudadanos) o personas jurídicas (ONG, entidades de cooperación internacional, empresas u otra entidad estatal).
- (ii) En caso la postulación la efectúen terceros, CAD podrá contactar a la institución responsable de la práctica para verificar la información proporcionada
- (iii) Una institución puede postular una práctica en más de una categoría y/o postular varias prácticas en una misma categoría, siempre y cuando inscriba cada postulación por separado y cumpla con los requisitos de inscripción en cada caso.
- (iv) Las prácticas postuladas que no fueron calificadas como Buenas Prácticas Gubernamentales o como ganadoras en ediciones anteriores, pueden volver a postular al Premio BPG, previa reformulación y actualización de la práctica postulante.
- (v) Las prácticas postuladas al concurso deberán haber sido implementadas en el transcurso de los últimos cinco años y antes del 31 de marzo del 2008.
- (vi) Las prácticas postuladas deberán haber sido implementadas en la zona de competencia de la entidad postulante.

Bases



Práctica Colectiva:

- (vii) Tratándose de prácticas desarrolladas por más de una institución, las instituciones podrán postularse de manera conjunta o por separado. En caso prefiera efectuarse una postulación conjunta deberán elegir a una institución como la representante y encargada de efectuar la postulación.
- (viii) Cuando la institución postule una práctica en forma individual deberán mencionar en la sección Aliados del Informe de Postulación el conjunto de instituciones que hicieron posible la práctica. En caso se omitiera dar esta información, se tendrá en cuenta para la calificación y evaluación que realice el Equipo Técnico y el Jurado

Veracidad y Transparencia:

- (ix) Los documentos de postulación de la práctica deberán contener información objetiva, clara y fácilmente verificable sobre la práctica y en particular sobre su impacto.
- (x) A fin de garantizar la objetividad e imparcialidad del Premio BPG, las instituciones postulantes deberán declarar cualquier vinculación que tuvieren con algún miembro del Jurado, Equipo Técnico o miembro de CAD.
- (xi) Toda la información contenida en la postulación a este concurso se considera verdadera por el solo hecho de su presentación al Premio BPG. Si se encontrara que no se cumple esta condición en cualquier etapa del proceso de evaluación, se descalificará automáticamente esa postulación, y, dependiendo de la magnitud de la falta, se retirará de concurso cualquier otra presentación del Postulante, pudiendo el Equipo Técnico y, en su caso, el Jurado hacer público este hecho.
- (xii) No se devolverán los materiales presentados al concurso.

Prerrogativa del Equipo Técnico y el Jurado:

- (xiii) No existe un número máximo de postulaciones por categoría. El mínimo necesario para no declarar una categoría desierta será determinado por el Equipo Técnico y, en su caso, por el Jurado, quienes podrán declarar una categoría desierta si consideraran que el número de instituciones postulantes o la calidad de las prácticas postuladas no permite una evaluación adecuada y consecuente con los objetivos del Premio.
- (xiv) El Jurado podrá crear subcategorías de acuerdo al número de prácticas postuladas, así como otorgar reconocimientos especiales, incluyendo a la institución que tenga más Buenas Prácticas Gubernamentales calificadas como tales por el Equipo Técnico.
- (xv) Queda a criterio del Jurado otorgar una mención especial a algún funcionario o equipo de funcionarios involucrados en la ejecución o creación de las Buenas Prácticas Gubernamentales y experiencias presentadas.
- (xvi) Bastará mayoría simple para las decisiones del Equipo Técnico y del Jurado. Las deliberaciones y decisiones del Equipo Técnico y el Jurado son confidenciales e inapelables. En caso de ausencia prolongada de miembros del Jurado o del Equipo Técnico, CAD podrá convocar a nuevos miembros, sin tener que informar de ello a los postulantes.

Difusión:

Bases



- (xvii) Los organizadores del Premio BPG se reservan el derecho de difundir los resultados, la lista de ganadores, finalistas y BPG calificadas en la forma y medios que consideren convenientes, sin restricciones.
- (xviii) Cualquier conflicto derivado de la interpretación de estas Bases será resuelto por el Jurado, en coordinación con CAD.
- (xix) Al postular al Premio BPG, el postulante otorga a CAD la autorización expresa para difundir y hacer uso, total o parcialmente, del contenido de su postulación, así como cualquier información adicional que éste presente.

H. ¿Cómo postular?

1. Preparar el **Informe de Postulación**. El formato de este documento se encuentra en: www.ciudadanosaldia.org/premiobpg2008.
2. Llenar la **Solicitud de Inscripción**. El formato de este documento se encuentra en: www.ciudadanosaldia.org/premiobpg2008.
3. Hacer el pago por el **Derecho de Inscripción** antes del **miércoles 07 de mayo del 2008** en la siguiente cuenta:

Titular: Centro de Participación y Ciudadanía - Premio BPG

Banco: BCP Banco de Crédito del Perú

Cuenta de Ahorros en soles N° 193-15822013-0-30

Código Internacional BCPLPEPL

Luego de realizarse el pago correspondiente, se deberá enviar por fax el voucher original del depósito al (511) 422-8541 según el formato de la **Constancia de pago** debidamente llenada (el formato de este documento se encuentra en: www.ciudadanosaldia.org/premiobpg2008).

Hay 2 modalidades de inscripción: regular y con descuento.

(i) Inscripción regular (Perú)

El derecho de inscripción regular es de S/. 1,150 (incluido IGTV)

(ii) Inscripción con descuento (Perú)

Las siguientes instituciones gozan de un descuento que solo les requerirá cubrir el 13% del pago por derecho de inscripción, esto es S/. 150 (incluido IGTV):

- Entidades públicas, municipalidades provinciales y distritales cuyo presupuesto anual de gasto sea menor a S/. 2 millones de nuevos soles (según PIA 2008).
- Comisarías, centros de salud, postas médicas
- Demunas y otro tipo de defensorías
- Juzgados de primera instancia y juzgados de paz
- Colegios estatales, organizaciones de estudiantes, CONEI, UGEL, y APAFA.

(iii) Inscripción extranjeros

El derecho de inscripción es de US\$ 400 (incluido IGTV)

El pago de este derecho de inscripción puede justificarse como pago efectuado como postulación a un concurso, lo que no se contradice con ninguna ley o norma de austeridad presupuestal vigente.

4. Envío. Los tres documentos de postulación (Informe de Postulación, Solicitud de Inscripción y Constancia de pago), debidamente llenados y completados, deberán remitirse impresos y en sobre cerrado, incluyendo dos copias impresas y una copia electrónica, hasta el **lunes 12 de mayo** del 2008, indicando en el sobre "Inscripción al Premio BPG 2008", a la siguiente dirección en Lima:

CAD Ciudadanos al Día
Av. Alberto Alexander (ex Nicaragua) 2523
Lince, Lima 14 - Perú

O a cualquiera de las oficinas de la **Defensoría del Pueblo** a nivel nacional.

I. ¿Cómo se va a evaluar?

La evaluación para el Premio BPG se realizará sobre la base de criterios objetivos, técnicos y verificables; se realizará de manera independiente, apolítica e imparcial, y estará a cargo de una Secretaría, el Equipo Técnico y el Jurado.

- 1. Secretaría del Premio BPG,** tendrá a su cargo ordenar y comprobar que la información entregada por los postulantes al cierre de inscripción cumpla con los requisitos formales, acorde a las indicaciones dadas en las Bases; absolver cualquier duda o consulta en relación al Premio BPG, y apoyar la labor del Equipo Técnico y del Jurado en lo que sea necesario.
- 2. Equipo Técnico,** conformado por 50 miembros, que incluye a destacados profesionales en puestos de gerencia, consultoría, técnicos en organismos públicos y expertos en temas de gestión pública. Tendrá a su cargo el análisis y la calificación técnica, apolítica e imparcial de la información brindada por los postulantes según los criterios de evaluación establecidos en las Bases; la elaboración de la lista de postulaciones que califican como Buenas Prácticas Gubernamentales 2008 para su posterior evaluación por parte del Jurado, la revisión de las Bases. La lista de BPG 2008 determinada por el Equipo Técnico se hará pública y es inapelable.
- 3. Jurado,** conformado por más de 20 miembros de reconocida trayectoria y credibilidad pública, que incluyen a profesionales que han destacado en el mundo universitario y académico, empresarial, cultural y/o de la administración pública. Tendrá a su cargo la elección de finalistas y ganadores de cada categoría entre las Buenas Prácticas Gubernamentales 2008 seleccionadas por el Equipo Técnico, así como generar criterios adicionales de evaluación de acuerdo a las experiencias presentadas, y en coordinación con el Equipo Técnico, si lo considerara necesario; y determinar el otorgamiento de Premios Especiales a las postulaciones que por sus características únicas el Jurado considere que deben ser reconocidas. La lista de finalistas y ganadores del Premio BPG se hará pública y es inapelable.

J. Criterios de Evaluación

Para realizar un análisis objetivo de cada postulación por parte del Equipo Técnico y del Jurado, se han establecido criterios de evaluación que otorgan un puntaje de 100 puntos de calificación. Los criterios de evaluación comprenden (1) criterios de evaluación general (70 puntos) y (2) criterios de evaluación específicos por cada categoría (30 puntos).

Adicionalmente se podrán otorgar hasta 20 puntos de bonificación adicional por capacidad de la institución de describir la práctica postulada en forma concisa y sencilla; por la capacidad de sumar con otras instituciones públicas y privadas en la implementación de la práctica; o por aplicar mecanismos que aseguren la sostenibilidad de la práctica implementada.

Rubro	Puntaje máximo
Criterios de Evaluación General	70 puntos
Criterios de Evaluación Específicos por categoría	30 puntos
Total	100 puntos
Bonificaciones	20 puntos extra
Puntaje máximo total	120 puntos

Criterios de Evaluación general

Criterios de evaluación general	Puntaje máximo
✓ Bienestar ciudadano. La práctica debe estar orientada hacia el bienestar del ciudadano. Ello supone explicar y demostrar cómo beneficia a la ciudadanía en términos concretos y qué medidas se han adoptado para que el ciudadano sea su prioridad. <i>Por ejemplo, la reestructuración de un área de la organización para reducir tiempos de espera, requisitos, pasos y costos de servicios prestados</i>	15
✓ Indicadores de impacto. La práctica debe describir y sustentar el impacto alcanzado en los ciudadanos y la institución mediante indicadores concretos. Se entiende como impacto todo cambio positivo o mejora logrados con la implementación de la práctica y los resultados de la misma, y supone también la descripción de los indicadores utilizados para medirlo. Se debe tener en cuenta que el impacto no son los resultados de la actividad. <i>Por ejemplo, el resultado de una práctica es haber capacitado a 50 personas en cultivo de alcachofa para la exportación y su impacto es haber incrementado el nivel de ingresos de las 50 personas capacitadas</i>	15
✓ Replicabilidad. La práctica debe demostrar ser potencialmente replicable y/o haber sido replicada por otras instancias de la propia entidad o de terceros. Se privilegia la posible replicabilidad, sin descartar por ello el hecho que la práctica ya pueda haber sido tomada por otros como ejemplo. <i>Por ejemplo, contar con procesos documentados de la práctica y ponerlos a disposición de las instancias que deseen replicarla o llevar a cabo reuniones interinstitucionales con entidades interesadas en conocer sobre la práctica y su implementación.</i>	15
✓ Relevancia. La práctica debe dar a conocer la relevancia del problema que enfrentó (o está enfrentando) y la efectividad de la solución planteada con la ejecución de la práctica. Ello significa describir el problema central y problemas secundarios que hicieron necesaria la implementación de la	5

Criterios de evaluación general	Puntaje máximo
<p>práctica, además de las soluciones a cada uno de estos problemas. También se deben incluir los problemas para la implementación misma de la práctica y las soluciones que se fueron encontrando en el camino.</p> <p><i>Por ejemplo, “la población no contaba con un sistema adecuado de tratamiento de desechos, lo que generó un potencial foco de infecciones en las zonas aledañas a los botaderos de basura que puso en peligro las condiciones de salud pública además de aumentar la contaminación en la zona. La implementación de la práctica - creación de un Sistema de Tratamiento de Residuos Sólidos - ha logrado convertir este grave problema en fuente de empleo para los vecinos y de ingresos para la municipalidad. Además se redujo la contaminación y mejoraron las condiciones de salud pública”.</i></p>	
<p>✓ Iniciativas. La práctica debe haber implementado actividades o acciones por iniciativa de la institución, y que van más allá del cumplimiento de una obligación legal. Esto implica no haber desarrollado las actividades sólo por mandato legal, y si tuvieron su origen en estas circunstancias, se reconocerá su cumplimiento siempre que muestren una implementación que cubre otros aspectos que van más allá del cumplimiento de la ley.</p> <p><i>Por ejemplo, un portal Web que se implementó por cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, que difunde la información exigida por esta Ley, utiliza lenguaje sencillo y orientado al ciudadano y herramientas que hacen sencilla la navegación. Asimismo, incorpora acciones para sensibilizar a los ciudadanos en el uso del portal web y establece canales de comunicación de doble vía como una central de consultas y sugerencias, entre otros.</i></p>	5
<p>✓ Creatividad. La práctica debe mostrar creatividad y originalidad en el diseño y/o implementación de la práctica postulada.</p> <p><i>Por ejemplo, mediante un fideicomiso, la entidad ha establecido un Sistema de Financiamiento a pequeños productores de avena, alcachofa y cuyes a través de la caja rural local, que ha logrado incrementar los ingresos mensuales de las familias beneficiadas en más del 50%”.</i></p>	5
<p>✓ Eficiencia. La práctica debe demostrar la eficiencia en el uso de los recursos para la implementación de la práctica postulada. Para ello, se tomará en cuenta tanto los recursos y el presupuesto de implementación como las facilidades con que cuenta cada institución. En ese sentido, se recomienda a los postulantes especificar esta información con el mayor detalle posible en la Ficha Institucional. Además, deben señalar las estrategias que se hayan implementado para hacer más eficiente el gasto y si se han ejecutado políticas de austeridad conservando la calidad en el gasto.</p> <p><i>Por ejemplo, “la práctica ha logrado reducir los cobros innecesarios de 1.99% a 0.21%, lo que ha significado pasar de S/. 5.72 millones a s/. 0.6 millones en beneficio de los ciudadanos de todo el país”.</i></p>	5
<p>✓ Integralidad. La descripción de la práctica postulada debe mostrar claramente el desarrollo y ejecución de las diversas actividades y acciones implementadas para entender la realidad de la práctica. Esto incluye explicar las mejoras introducidas, lecciones aprendidas, descripción de etapas y procesos llevados a cabo, así como demás aspectos necesarios para entender la realidad de la práctica.</p>	5
Total	70

Bonificación

Rubro	Puntaje
✓ Forma de presentación: Presentar información y documentación sustentatoria de la postulación en forma concisa, ordenada, sencilla, precisa y de fácil entendimiento	hasta 5 puntos
✓ Alianzas Interinstitucionales: Aplicación de formas creativas para lograr sumar con otras instituciones (sean éstas públicas o privadas) en el diseño y/o implementación de la experiencia postulada	hasta 5 puntos
✓ Sostenibilidad: Contar con herramientas que aseguren la sostenibilidad de la práctica implementada y/o que demuestren un horizonte de tiempo de vigencia de la práctica evaluada	hasta 5 puntos
✓ Iniciativa y voluntad de cambio: Implementación de una práctica venciendo limitaciones presupuestales, organizacionales y/o del entorno, demostrando voluntad de cambio a nivel institucional	hasta 5 puntos
Total	hasta 20 puntos

K. Descripción de las categorías y criterios de evaluación específicos

Categoría Transparencia y Acceso a la Información

Una Buena Práctica en Gestión Pública en Transparencia y Acceso a la Información es aquella en donde se pone en práctica ideas innovadoras que contribuyen a un mayor y mejor acercamiento entre una institución pública y los ciudadanos, a través de una mayor transparencia, difusión y acceso a información estatal con el uso de nuevas tecnologías de la información. Ello implica brindar información de calidad, completa y oportuna, fácilmente accesible y entendible por el ciudadano y regularmente actualizada, con una estructura de responsabilidades clara así como uso de Internet como medio de difusión. Además, implica contar con información eficaz para contribuir a una efectiva rendición de cuentas, con mecanismos ágiles y efectivos de interrelación e interpelación entre el ciudadano y la administración pública.

Ejemplos:

- ✓ Una página actualizada diariamente, recibe cerca de 200,000 visitantes por año. En sus inicios recibió 70,000 visitantes, durante el año 2005, tuvo un tráfico que superó los 156,000 visitantes y se espera que para el presente año 2006 lleguen a ser más de 200,000 visitas.
- ✓ Un portal web que, más allá de ofrecer un portal de consultas en Internet, busca ofrecer una “oficina virtual” para atender a los ciudadanos todos los días del año. Atiende en promedio 7,972 usuarios al mes, a 440 contribuyentes vía chat, y a 1700 administrados vía e-mail. De esta manera brinda a sus usuarios: orientación, opciones de pago virtual desde la comodidad de su hogar u oficina ahorrándoles tiempo y dinero, asesoría técnica personalizada vía chat, resolución de problemas y consultas en línea, entre otros servicios.
- ✓ Página web como herramienta de información y de gestión: con información clara, entendible y amigable ha desarrollado alrededor de 50 módulos que interactúan

Bases



directamente con bases de datos de más de 10 sistemas, lo que permite hacer 30 clases de consultas en línea de manera virtual y sin costo. Se puede obtener información sobre manejo y gestión institucional, ejecución presupuestal, procesos de adquisiciones y contrataciones e información útil para los ciudadanos en diversos sectores económicos.

Criterios de evaluación específicos	Puntaje máximo
Implementación de mecanismos para facilitar el acceso a la información por parte de la ciudadanía en un lenguaje simple y entendible, en cumplimiento de las obligaciones de difusión de información de acuerdo a la Ley de Acceso a la Información.	5
Página web institucional (Portal) operativa, con todos sus enlaces (links) activados y en funcionamiento, además de útil para el ciudadano (preguntas frecuentes, mapa de sitio, motor de búsqueda, base de datos, segmentación de la información por grupos objetivo p. ej. secciones organizadas para empresarios, estudiantes, investigadores, etc.) Además, debe cumplir con haber designado al Responsable del Portal (Webmaster) y Responsable de atender solicitudes de acceso a información, nombrados y publicados en el diario oficial y en el Portal.	5
Contenidos de información debidamente actualizados, indicando en el caso del Portal de manera visible las fechas de actualización de la información correspondiente (página principal y páginas interiores)	5
Uso de lenguaje amigable para la ciudadanía e implementación de herramientas orientadas a facilitar el uso y entendimiento de la misma por parte de la ciudadanía	5
Interactividad de la página web con instrumentos que faciliten el contacto con los ciudadanos (buzón de consultas y quejas, encuestas a los ciudadanos sobre el uso del portal o sobre temas institucionales, agendas de funcionarios, etc.)	5
Acciones para la generación de demanda de los ciudadanos (difusión a través de diversos medios, capacitación, encuestas y consultas sobre preferencias, convenios interinstitucionales para la utilización de la web, convenios con cabinas de Internet, etc.)	5

Categoría Servicio de Atención al Ciudadano

Una Buena Práctica en Gestión Pública de Servicio de Atención al Ciudadano se refiere a las políticas, acciones y sistemas que una institución implementa para entablar la mejor relación posible con la ciudadanía, buscando garantizar la calidad de la información brindada, la calidad del trato ofrecido y llevar a cabo el servicio solicitado con la mayor fluidez, velocidad, eficiencia, cordialidad y efectividad. Eso supone la implementación de diversos canales de atención personalizada o plataformas de atención al ciudadano (ventanillas de atención, oficinas descentralizadas en proporción al territorio, atención telefónica, atención electrónica o vía fax) a la par que lograr que la ciudadanía sea atendida en el mínimo tiempo posible, que los pedidos y consultas se resuelvan teniendo en cuenta quien las solicita, que se les trate con amabilidad y que, en general, la cultura de la institución esté orientada a facilitarle el proceso al ciudadano.

Bases



Ejemplos:

- ✓ Un área de atención al cliente con acceso amigable e instalaciones cómodas, que funcione según un horario que atienda que vaya acorde con las necesidades reales de los ciudadanos.
- ✓ Implementación de un sistema de Asignación de Citas Automáticas con el fin de otorgar citas médicas en línea, utilizando una plataforma de atención telefónica con 40 posiciones de atención permitiendo acceder a los servicios mediante una llamada telefónica, evitando colas innecesarias.
- ✓ Establecer ventanillas únicas para agilizar servicios y trámites en una determinada entidad de tal forma que los ciudadanos puedan encontrar en un solo ambiente los servicios que necesitan.

Criterios de evaluación específicos	Puntaje máximo
Existencia de canales fluidos y fácilmente accesibles de atención y orientación a la ciudadanía (ventanilla de atención presencial, teléfonos, web, fax, oficinas descentralizadas, etc.) Incluye la implementación de oficinas descentralizadas que permitan el trato directo con el ciudadano y brindar el servicio de manera oportuna	10
Uso de lenguaje sencillo, amigable y fácilmente entendible sobre el quehacer de la institución, derechos y deberes, trámites y para la descripción de procedimientos (incluyendo requisitos, costos y plazos) en los diversos canales de atención y medios de orientación al ciudadano (folletos informativos, ventanillas de orientación, periódico mural, gigantografías, panfletos, Portal, información y orientación por Internet, teléfono y/o correo electrónico, entre otros).	5
Contar con herramientas de retroalimentación (atención de quejas, reclamos y sugerencias por parte de los ciudadanos) y/o sistema de solución de controversias	5
Implementación de indicadores y mecanismos para medir la satisfacción del ciudadano por el servicio prestado (encuestas, entrevistas, etc.), así como para medir el cumplimiento de objetivos y el impacto en el bienestar del ciudadano por el servicio prestado	5
Utilización de mecanismos para la difusión del servicio (Internet, folletos, boletines, spots radiales, spots televisivos, publicaciones en periódicos, etc.)	5

Categoría Simplificación de Trámites

Una Buena Práctica en Gestión Pública en Simplificación de Trámites es todo esfuerzo que realice una institución pública para que el ciudadano – personas y empresas – puedan efectuar en forma sencilla, rápida y amigable, los trámites ante dicha institución. Ello supone proporcionar información de calidad y orientada al ciudadano así como la reducción de pasos, costos, requisitos y plazos. Las claves para la simplificación de trámites son la reducción de tiempos y costos, y que el proceso sea eficiente, legal, predecible y fácil de entender.

Ejemplos:

- ✓ La automatización de información de los registros civiles a través del uso de Microformas digitales permite la emisión descentralizada de actas de nacimiento,

Bases



- matrimonio y defunción, a nivel nacional y consulados peruanos en el extranjero, a través de las líneas dedicadas existentes en las agencias y por Internet.
- ✓ La reingeniería del proceso de atención de trámites simples que permite eliminar las colas y que el tiempo de atención al público en las oficinas se reduzca en 78%, lo que genera una mejora de la percepción de los ciudadanos sobre las plataformas de atención.
 - ✓ Simplificación del proceso de emisión de Licencia de Funcionamiento realizándose un análisis exhaustivo previo de los pasos, reduciendo la discrecionalidad de los funcionarios, eliminando los cuellos de botella y barreras burocráticas, desde el ingreso del expediente hasta la emisión de la licencia de funcionamiento.

Criterios de evaluación específicos	Puntaje máximo
Descripción del proceso integral del trámite o servicio, identificando áreas críticas, responsables y oportunidades de mejora, así como del proceso de reingeniería llevado a cabo que permita optimizar procedimientos y agilizar la atención del trámite	10
Ofrecer formularios gratuitos y servicios al alcance del ciudadano a través de correo electrónico, Internet, en módulos de atención, en establecimientos comerciales, entre otros, que permitan al ciudadano reducir tiempos de traslado y espera.	5
Información sobre el costo e impacto hasta la fecha y estimaciones del futuro, así como contar con herramientas para la medición de los beneficios de la simplificación de trámites (por ejemplo, indicadores, así como canales para oír la voz del ciudadano) así como oportunidades de mejora	5
Elaboración de documentos dirigidos a los ciudadanos en los que se detallen los plazos, pasos y requisitos para la realización del trámite, utilizando lenguaje sencillo, amigable y fácilmente entendible para la descripción de procedimientos (incluyendo requisitos, costos y plazos) en los diversos medios de orientación al ciudadano (periódico mural, gigantografías, panfletos, Portal, entre otros).	5
Utilización de mecanismos para la difusión del servicio (Internet, folletos, boletines, spots radiales, spots televisivos, publicaciones en periódicos, etc.), así como alianzas con otras instituciones del sector público y privado que permitan agilizar los trámites y llegar a más ciudadanos (Sunarp, Sunat, Reniec, Indecopi, Ministerio de Trabajo, Municipalidades, Bancos, etc.)	5

Categoría Consulta y Participación Ciudadana

Una Buena Práctica en Gestión Pública de Consulta y Participación Ciudadana se refiere a las experiencias de participación ciudadana que instituciones públicas hayan incentivado y promovido en su gestión, con las cuales se demuestre el interés porque la ciudadanía participe, colabore y sea parte de la gestión institucional. La iniciativa de participación ciudadana también se refiere a instituciones que implementan medidas para incentivar, motivar y facilitar la participación e involucramiento de la ciudadanía, garantizando que ésta sea escuchada. Una buena práctica de participación ciudadana tiene un componente de promoción de parte de las instituciones públicas, acompañado de una ciudadanía involucrada con la gestión institucional. Todo esto se fortalece con diversas actividades como talleres, audiencias, consultas públicas, entre otras, que buscan acercar el Estado al ciudadano.

Bases



- ✓ Permitir que la ciudadanía intervenga en la identificación de problemas sociales y de salud, y que participe comprometida y protagónicamente en la elaboración del Plan Estratégico y la definición de políticas que orienten el desarrollo social de la región, dando legitimidad al proceso.
- ✓ La organización de una consulta para establecer las prioridades que dirigirían la planificación de las acciones de salud a nivel regional, que movilizó a 266,342 personas en torno a la problemática de salud, superando la meta planteada de 210,000 votantes, 20% del universo electoral de la región. También consolidó al Consejo Regional de Salud como escenario de concertación y negociación de los principales actores sociales relacionados a la salud y ha estrechado los vínculos entre organizaciones representativas de los ciudadanos, instituciones públicas, privadas y la comunidad en general.
- ✓ Audiencias Públicas con los clientes de la entidad, donde se busque solucionar diversos temas. El impacto principal de las audiencias públicas fue la recuperación de la credibilidad institucional de la institución.

Criterios de evaluación específicos	Puntaje máximo
Calidad de los resultados del Proceso de Consulta y Participación Ciudadana en base a indicadores medibles y verificables, debidamente sustentados que demuestren que efectivamente se tomó en cuenta el aporte de la ciudadanía	10
Implementación de mecanismo para facilitar el acceso a la información y participación para el proceso de Consulta y Participación ciudadana (medios de comunicación, Internet, entre otros) así como la comunicación efectiva (de ida y vuelta) con el público objetivo (lenguaje simple, idioma, gráficos, dinámicas grupales, entre otros).	10
Implementación de actividades para el fortalecimiento de capacidades de la ciudadanía para informarse, participar y exigir rendición de cuentas a las autoridades	5
Inclusión en el Proceso de Consulta y Participación Ciudadana de grupos tradicionalmente excluidos	5

Categoría Eficiencia en Adquisiciones y Contrataciones

Una Buena Práctica en Gestión Pública en Eficiencia en Adquisiciones y Contrataciones es aquella que contribuye a la entidad con la provisión de bienes y servicios de terceros con la mayor calidad, transparencia, oportunidad y al menor costo posible, facilitando una leal y honesta competencia en el mercado de proveedores del Estado. Ello supone la sistematización de procesos, tanto para el abastecimiento y la adquisición de bienes y servicios, cómo para la convocatoria, selección y evaluación de las propuestas, de acuerdo a los requerimientos de la institución.

Ejemplos:

- ✓ Implementación de políticas de ahorro que reduzcan costos así como procedimientos estandarizados para realizar contrataciones y adquisiciones
- ✓ Centralización, estandarización y satisfacción de las necesidades de compra de determinados bienes y servicios de un grupo de unidades ejecutoras del Estado (compras corporativas), o a través del mecanismo de subasta inversa.

Bases



- ✓ Sistema de Automatización del Proceso de Adquisiciones para eliminar trámites excesivos, papeleo innecesario y ofrecer total transparencia al proceso de compras y adquisiciones.
- ✓ Desarrollo de un sistema de monitoreo de la eficiencia y calidad en el servicio de los proveedores.
- ✓ Desarrollo de sistemas de indicadores de eficiencia en adquisiciones y contrataciones

Criterios de evaluación específicos	Puntaje máximo
Contar con mecanismos de información amigable al ciudadano del sistema de contrataciones y adquisiciones realizadas al amparo de la práctica postulada (indicando bien o servicio, cantidad, precio, proveedor y modalidad de contratación, así como el total de adquisiciones de cada año), incluyendo cumplimiento de las obligaciones de difusión vía web de información sobre contrataciones y adquisiciones, de acuerdo a la Ley de Acceso a la Información.	10
Contar con procedimiento de solución de controversias en adquisiciones y contrataciones, así como descripción de los casos planteados en el último año y su estado	5
Proceso que garantice la oportunidad y costo eficiencia de la adquisición o contratación, debidamente documentado	10
Publicación del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones	5

Categoría Sistemas de Gestión Interna

Una Buena Práctica en Sistemas de Gestión Interna se refiere a la implementación de sistemas de gestión que busquen mejorar o incrementar la eficiencia de la institución en beneficio del ciudadano. Ello supone, el desarrollo de prácticas o la utilización de herramientas que, a nivel administrativo, financiero, laboral, tecnológico o comunicacional, satisfagan los requerimientos de un “cliente interno” y/o mejoren la gestión de uno o varios procesos específicos de la entidad, para que ésta pueda cumplir mejor su misión de servir a la ciudadanía.

Ejemplos:

- ✓ Sistemas de monitoreo y evaluación de procesos a través de la utilización de plataformas tecnológicas que permitan estandarizar los procedimientos, lograr un seguimiento efectivo y la administración tanto del público beneficiario como de los recursos involucrados.
- ✓ Plataforma tecnológica que permitan gestionar información y datos sobre territorio, actividades humanas y gestión institucional pública, privada o municipal, que permiten contar con un catastro en línea y con instituciones interconectadas.
- ✓ Planes de capacitación del personal.
- ✓ Implementación de equipos virtuales de trabajo

Criterios de evaluación específicos	Puntaje máximo
Contar con metodologías y/o procesos internos de trabajo, debidamente documentados, orientadas a dar un mejor servicio a los clientes internos (personal de la institución)	10

Bases



Implementación de actividades para el fortalecimiento de capacidades de los clientes internos para la mejora en su propia gestión en relación a la práctica propuesta	10
Existencia de canales para recabar sugerencias, críticas, quejas y comentarios de los clientes internos respecto de la práctica propuesta	5
Indicadores que permitan medir el impacto de la práctica (p. ej., según sea el caso, pueden ser indicadores de rotación y medición del clima organizacional, de eficiencia en desempeño)	5

Categoría Inclusión Social

Una Buena Práctica en Gestión Pública en Inclusión Social se refiere a actividades orientadas a mejorar las condiciones de vida de los grupos más vulnerables, en particular, mujeres y niñas y niños en condición de exclusión y pobreza extrema, sobre temas relacionados a servicios y derechos básicos, así como a contribuir con la inclusión social de estos grupos. También se refiere a actividades o acciones que demuestren una mayor conciencia y responsabilidad de diversas instituciones públicas en beneficio de dichos grupos, aun cuando no trabajen directamente con los mismos. Esto implica el desarrollo de prácticas que incorporen toda la gama de derechos humanos y que planteen el protagonismo de las mujeres, niñas y niños, con especial énfasis en el derecho a la supervivencia; el desarrollo pleno; la reducción de la mortalidad materno infantil; el acceso universal a la educación básica de calidad; la equidad de género; la protección contra las influencias peligrosas, contra el maltrato y la explotación; a la participación en la vida familiar, cultural y social, entre otros.

Ejemplos:

- ✓ Cooperación entre autoridades locales y comunidades que ha permitido implementar casas maternas para hospedar a madres gestantes que viven en zonas alejadas del centro de salud y se encuentran próximas al parto con el fin de reducir la mortalidad materna.
- ✓ Diseño e implementación de un Programa de Alcantarillado Sanitario Integral (ASI), como alternativa de bajo costo, con participación ciudadana y aplicando recursos y tecnologías propias para reemplazar las letrinas por sistemas condominiales en las zonas rurales.
- ✓ Un programa que protejan el conocimiento de pueblos indígenas

Criterios de evaluación específicos	Puntaje máximo
Diseño y/o implementación de servicios, actividades, procedimientos, procesos y/o metodologías novedosas que toman en cuenta la diversidad cultural (idioma, costumbres, entre otros) y/o necesidad particular de diferentes grupos (por género o edad), o que mejoran el bienestar y/o promover los derechos y la inclusión social de los grupos vulnerables	10
Implementación de actividades para el fortalecimiento de capacidades de la persona vulnerable para ejercer sus derechos con autoestima	10
Diseño e implementación de instrumentos de planificación institucional que demuestren la priorización de la inclusión social y de las actividades relacionadas a ello.	10

Categoría Promoción del Desarrollo Económico

Una Buena Práctica en Gestión Pública en Promoción del Desarrollo Económico supone aquellas acciones que realicen las instituciones públicas para crear las condiciones necesarias para facilitar la iniciativa privada y el acceso a los mercados y el desarrollo sostenible de la comunidad bajo el alcance de la entidad postulante. En ese sentido, la promoción del desarrollo económico incluye la implementación de medidas, servicios, actividades y/o estrategias que contribuyan al desarrollo sostenible de la comunidad, y en su caso de la región o del país, haciendo más competitiva la zona de incidencia de la institución.

Ejemplos:

- ✓ Facilitación del comercio o de la formalización de empresas
- ✓ Incorporar proyectos de inversión sostenibles aplicados en el ámbito de influencia de la institución.
- ✓ Facilitar la creación de proyectos de inversión y/o actividad económica
- ✓ Promoción de cadenas productivas que involucren a diversos sectores económicos (minería, agro-exportación, turismo externo e interno, etc.)
- ✓ Producción de abono natural sobre la base de residuos hidrobiológicos generados durante el procesamiento artesanal de peces “curados”, que revierte el problema de contaminación en las playas y permite la generación de ingreso.

Criterios de evaluación específicos	Puntaje máximo
Eficacia del proyecto de desarrollo económico	10
Implementación de actividades para el fortalecimiento de capacidades de la ciudadanía dentro del ámbito de influencia de la entidad	10
Establecimiento de sinergias interinstitucionales o internas por parte de la institución para sensibilizar e involucrar a los diversos actores relacionados con el desarrollo económico en su ámbito de influencia	5
Estadísticas de involucramiento de la ciudadanía en actividades de promoción del desarrollo económico local	5

Categoría Promoción de la Cultura e Identidad

Una Buena Práctica de Promoción de la Cultura e Identidad supone propiciar la creación, asegurar el acceso y facilitar procesos de democratización de la cultura, contribuyendo a reafirmar los valores culturales de las comunidades locales, regionales y nacionales e intervenir en la conservación, puesta en valor y difusión del patrimonio cultural, estableciendo condiciones, mecanismos, y herramientas para su uso social y económico. En ese sentido, la promoción de la cultura incluye la implementación de medidas, servicios, actividades y/o estrategias que contribuyan al desarrollo cultural de las comunidades, elevando así la calidad de vida de las mismas.

Ejemplos:

- ✓ Fomento de proyectos de investigación científica de un sitio arqueológico o de tradiciones orales de una comunidad.
- ✓ Implementación, adaptación y creación de espacios públicos para uso cultural, por ejemplo acondicionar parte de una estación ferroviaria para exposiciones culturales.

Bases



- ✓ Protección, conservación, puesta en valor y uso social del patrimonio cultural, sea tangible o intangible, por ejemplo a través de la concesión de un sitio arqueológico para un restaurante acorde con el contexto y/o llevar a cabo actividades comerciales y recreacionales.
- ✓ Impulso de programas o actividades de difusión de valores culturales de la zona, incluyendo concursos, exhibiciones, espectáculos musicales, etc.

Criterios de evaluación específicos	Puntaje máximo
Implementación de actividades, servicios y/o metodologías orientadas a la puesta en valor, rescate y/o conservación de determinada manifestación cultural	10
Implementación de mecanismos para facilitar la difusión y el acceso ciudadano a la referida manifestación cultural (medios de comunicación, Internet, entre otros) así como la comunicación efectiva con el público objetivo.	10
Implementación de actividades para el fortalecimiento de capacidades de la ciudadanía para acceder, participar y poder hacer suya y/o beneficiarse de la experiencia cultural objeto de la práctica propuesta	10

Categoría Fiscalización y Cumplimiento de la Ley

Una Buena Práctica en Gestión Pública de Fiscalización y Cumplimiento de la Ley, implica una mejora en la gestión de la institución de uno o varios procesos específicos que contribuyan al incremento de la formalidad, legalidad, conocimiento y exigencia de deberes y derechos así como respeto a las normas por parte de la ciudadanía, tanto a nivel de las personas como de las empresas. En general, se consideran los esfuerzos que realiza la institución de manera individual o a través de convenios con organismos públicos o privados, con la finalidad de hacer más eficiente la fiscalización y cumplimiento de la ley, según su competencia y ámbito de intervención.

Ejemplos:

- ✓ Desarrollo de sistemas de control de calidad y monitoreo del cumplimiento de la ley, que sean efectivos, originales y reduzcan costos.
- ✓ Sistematización de las comunicaciones internas para agilizar los pedidos de información y cumplir con los plazos dados
- ✓ Evaluación del impacto de un programa previamente aplicado
- ✓ Mejoras en la gestión interna de la institución que permitan una mayor eficiencia en las acciones de fiscalización y cumplimiento de la ley.

Criterios de evaluación específicos	Puntaje máximo
Descripción de la relación costo-beneficio entre los mecanismos de fiscalización elegidos y los objetivos deseados, tanto para el Estado como los costos de cumplimiento para la ciudadanía (incluyendo análisis de los costos de los requerimientos de información y similares)	10
Implementación de actividades para el fortalecimiento de capacidades de la ciudadanía para el adecuado cumplimiento de la ley (incluyendo, por ejemplo, orientación a la ciudadanía, asesoría en procesos de auditoría, promoción de mecanismos de autorregulación, etc.)	10

Bases



Existencia de políticas, enfoques, estrategias y/o procedimientos de fiscalización explícitos, claros y documentados, así como definición clara de funciones y responsabilidades (esto se puede evidenciar a través de Reglamentos de Organización y Funciones, Reglamentos de Infracciones y Sanciones y Escala de Multas Aplicables, Guías de Calidad, Manuales de Políticas, Planes Estratégicos Institucionales, etc.)	5
Disponibilidad al público de los documentos descritos en el acápite que antecede (a través del portal web de la institución, capacitaciones, seminarios, audiencias, publicaciones, etc.) en un lenguaje simple, idioma adecuado, gráficos, dinámicas grupales, entre otros.	5

Categoría: Predictibilidad de los Procesos Regulatorios

Una Buena Práctica en Gestión Pública de Predictibilidad de los Procesos Regulatorios es esencial en la gestión pública para que empresas y ciudadanos en general puedan planificar su futuro y tener la certeza de que sus decisiones de consumo e inversión no serán amenazadas por cambios inesperados en el ambiente regulatorio. La predictibilidad es especialmente relevante en el caso de la regulación de servicios públicos, los cuales se caracterizan por grandes inversiones de largo plazo en infraestructura. Sin embargo, es también aplicable a instituciones públicas encargadas de formular políticas en otros mercados caracterizados por externalidades o bienes públicos, tales como los relacionados al medio ambiente, seguridad industrial y ciudadana, sanidad, y bienestar social. Los mecanismos clave para la predictibilidad incluyen el desarrollo de criterios regulatorios bien definidos para la toma de decisiones y la provisión de información, transparencia, y cronogramas claros para la revisión de las regulaciones.

Ejemplos:

- ✓ Revisiones tarifarias según cronogramas definidos y criterios predecibles establecidos en años anteriores.
- ✓ Procedimientos explícitos y transparentes para la zonificación urbana.
- ✓ Procedimientos claros y efectivamente cumplidos para anunciar cambios en los procesos de control y vigilancia de productos para consumo humano.

Criterios de evaluación específicos	Puntaje máximo
Existencia de políticas, enfoques y/o estrategias de regulación y establecimiento de funciones claras y documentadas (esto se puede evidenciar a través de Reglamentos de Organización y Funciones, Manuales de Políticas, Planes Estratégicos Institucionales, etc.).	5
Existencia de procedimientos regulatorios documentados, explicados de manera clara, entendible y previsible (por ejemplo, cronogramas de ejecución de políticas, Plan de Acción, TUPAs, Reglamentos de Infracciones y Sanciones y Escala de Multas Aplicables de la institución, Guías de Calidad, documentos de programas y/o proyectos de la institución, etc.).	5
Disponibilidad al público de los documentos descritos en los dos acápites anteriores (a través del portal web de la institución, capacitaciones, seminarios, audiencias, publicaciones, etc.) en lenguaje simple, idioma adecuado, gráficos, dinámicas grupales, entre otros.	5
Existencia de canales para recavar sugerencias, críticas y comentarios de los ciudadanos (atención de reclamos al público, encuestas, sondeos,	5

Bases



base de recortes periodísticos, etc.)	
Práctica de fundamentar las decisiones regulatorias, incluyendo una explicación detallada, completa y entendible para la ciudadanía, así como el análisis costo-beneficio de la misma	10

Categoría Cooperación Público - Privada

Una Buena Práctica en Gestión Pública en Cooperación Público - Privada se refiere a la implementación de programas y proyectos en donde el sector público y el sector privado suman en pos de un objetivo común, para lo cual comparten responsabilidades, recursos económicos, expertos y/o conocimiento, logrando mayor bienestar y desarrollo económico que si actuaran de manera individual o aislada. Esta categoría no comprende ni donaciones ni relaciones de tipo vertical donde la empresa es obligada a “colaborar” a cambio de una licencia social.

Ejemplos:

- ✓ Construcción y mantenimiento de red viales
- ✓ Construcción y administración de aeropuertos y/o terminales terrestres
- ✓ Construcción y administración de mercados municipales
- ✓ Promoción, desarrollo y formación de operadores privados para la provisión de servicios de agua y saneamiento en pequeñas ciudades

Criterios de evaluación específicos	Puntaje máximo
Existencia de dinámicas, espacios, mecanismos y/o procesos que permiten que la entidad pueda sumar con otros actores, públicos y privados, compartiendo responsabilidades, recursos económicos, expertos, conocimiento u otros, que permitan también oír la voz de los otros actores	10
Implementación de mecanismo para facilitar el acceso a la información por parte de todos los actores involucrados (medios de comunicación, Internet, entre otros) así como la comunicación efectiva con el público objetivo (lenguaje simple, idioma, gráficos, dinámicas grupales, entre otros).	10
Implementación de actividades para el fortalecimiento de capacidades de la ciudadanía para informarse, participar y poder sumar con la entidad	10

Categoría Incidencia Pública

Una Buena Práctica en Gestión Pública en Incidencia Pública es el conjunto de actividades orientadas a lograr el consenso ciudadano necesario para poder modificar uno o varios aspectos del marco institucional vigente. Para ello, pueden utilizarse campañas o programas de sensibilización dirigidas al conjunto o sector de la población al que se desea beneficiar. Puede darse en la fase inicial, intermedia o final de una reforma estructural de gran impacto económico y social en el largo plazo en cualquiera de los sectores estatales, en la que los procesos optimicen la implementación de políticas públicas para que éstas a su vez mejoren el entorno económico y social de los ciudadanos. Las políticas públicas son las que buscan incrementar el bienestar de la población y promover el desarrollo del país, y están relacionadas con la economía,

Bases



la infraestructura, la educación, el medio ambiente, la salud, la seguridad pública, entre otros.

Ejemplos:

- ✓ Estrategia para la generación de consensos en la reforma del sistema de pensiones
- ✓ Programas de sensibilización orientados a la capacitación sobre un determinado tema, tanto de maestros, cómo de estudiantes de colegios, especialmente aquellos de menores recursos.
- ✓ Reforma de una norma legal o de una política pública que provoque un cambio sustantivo en una organización o en ciertas actividades en el marco del plan de reforma de un sector.

Criterios de evaluación específicos	Puntaje máximo
Plan de articulación de los distintos actores públicos y privados interesados en el tema, que promueve su inclusión en el proceso de formulación de opinión y toma de decisiones, incluyendo actividades, espacios y/o mecanismos utilizados para lograr esa articulación	10
Descripción del tipo y alcance de la investigación y producción de información específica que fue insumo tanto para la estrategia de comunicación como para la definición del enfoque, postura, opinión y/o involucramiento de los distintos actores	5
Estrategia de comunicación para alcanzar los objetivos y metas (mensajes, públicos y medios definidos)	5
Implementación de mecanismo para facilitar el acceso a la información por parte de todos los actores involucrados (medios de comunicación, Internet, entre otros) así como la comunicación efectiva de doble vía (difusión y oír la voz de la ciudadanía) con el público objetivo en un lenguaje simple, idioma adecuado, gráficos, dinámicas grupales, entre otros.	10

Categoría Educación

Una Buena Práctica en Gestión Pública en Educación se refiere a la implementación de mecanismos, programas y/o proyectos orientados a mejorar el proceso de formación y aprendizaje de los niños, niñas y adolescentes. Dichos mecanismos incluyen propuestas innovadoras de aprendizaje, mejoras en la gestión pedagógica, promoción de valores, participación activa de los educandos, entre otros.

Esta categoría fue creada con el apoyo de Avina y los criterios de evaluación fueron diseñados junto con la red educativa de Avina, formada por sus líderes.

Ejemplos:

- ✓ Propuestas innovadoras de aprendizaje.
- ✓ Campaña creativa de promoción de valores o conciencia sobre determinado tema.
- ✓ Mecanismos de participación de los distintos actores en los aspectos del proceso educativo.
- ✓ Experiencias educativas en la articulación de los recursos de la comunidad.

Bases



- ✓ Iniciativas conjuntas del centro educativo con otras instituciones de su comunidad.

Criterios de evaluación específicos	Puntaje máximo
Mejoras en el proceso de aprendizaje y formación del alumno (en sus capacidades intelectuales, físicas, afectivas, artísticas y culturales) relacionadas a currículos, prácticas pedagógicas y estándares de calidad.	5
Contribución a las mejoras en el clima escolar y la participación activa de los distintos actores (buenas relaciones interpersonales, predominancia de valores democráticos como el respeto al otro, la solidaridad, la responsabilidad y la honestidad)	10
Marco de una gestión educativa transparente, creativa, eficaz y orientada al ser humano	5
Integración a procesos de desarrollo sostenibles de su entorno (identidad local, ambiental y social)	5
Respecto al acceso equitativo de género y a grupos vulnerables y actualmente desatendidos (tanto desde una oferta equitativa como desde la creación de la oferta debido a una demanda o necesidad visible)	5

Categoría Nutrición Materno-Infantil

Una Buena Práctica en Gestión Pública en Nutrición Materno-Infantil aquella actividad o conjunto de actividades que busquen asegurar condiciones básicas que contribuyan al bienestar nutricional de una población determinada. En ese sentido, debe buscar eliminar alguno de los determinantes de la desnutrición materno-infantil: dieta pobre en calidad y cantidad, enfermedades diarreicas e infecciones respiratorias y la incidencia de bajo peso al nacer.

Ejemplos:

- ✓ Prácticas que busquen mejorar la relación madre niño
- ✓ Programa de prevención de la incidencia del bajo peso.
- ✓ Programas informativos sobre la problemática nutricional
- ✓ Una práctica que promueva la gestión comunal en temas de nutrición.
- ✓ Inclusión de padres como actores importantes en la lucha contra la desnutrición
- ✓ Programas de capacitación en gestión de recursos para una dieta balanceada.

Criterios de evaluación específicos	Puntaje máximo
Fortalecimiento institucional Que la buena práctica no sea una actividad aislada, sino que permita la valoración del tema por parte de los miembros de la institución. De este modo, el tema pasa a ser una consideración central en la institución postulantes.	5
Fortalecimiento de organización local La práctica debe permitir la participación de los actores locales para que "hagan suyo" el tema y lo tengan presente en su dinámica de trabajo. Para ello, una práctica puede impulsar temas de gestión comunal, vigilancia social o trabajar con organizaciones de base.	10

Bases



Regirse según estándares Existen estándares reconocidos para varias actividades relacionadas a la desnutrición materno-infantil que deben ser tomadas en cuenta al momento de implementar una buena práctica. Por ejemplo, la opción de cocinas mejoradas, o los patrones de relación talla-peso, siguen definiciones aceptadas y de éxito comprobado.	5
Transferencias de capacidades y herramientas Para evitar que la iniciativa termine cuando gestores externos se retiren, es necesario que los agentes involucrados en la misma puedan darle sostenibilidad. Para ello, es necesario involucrarlos en un proceso de transmisión de capacidades y herramientas que permita la apropiación social de la actividad.	10

Categoría Transporte sostenible

Una Buena Práctica en Gestión Pública en Transporte Sostenible es aquella dirigida a mejorar la calidad de vida de la población a través de mecanismos que faciliten la movilidad eficiente y segura de los ciudadanos y conserven el medio ambiente. Dichos mecanismos incluyen el mejoramiento de la infraestructura vial, la reorganización del transporte público y privado, el impulso de medios de transporte no contaminantes como caminar o usar la bicicleta, la introducción de medidas de tráfico calmado, el mejoramiento de los sistemas de control del tráfico, así como acciones de sensibilización y de educación vial, y la participación ciudadana para la mejora del transporte.

Ejemplos:

- ✓ Acciones de priorización del transporte público sobre el privado e incentivos para el uso del transporte público.
- ✓ Racionalización de la flota de transporte público motorizado, incluyendo taxis.
- ✓ Acciones orientadas a brindar facilidades para peatones y ciclistas urbanos, incluyendo la recuperación de espacios públicos.
- ✓ Campañas de sensibilización, comunicación y promoción para el uso de la bicicleta como medio de transporte urbano.
- ✓ Desincentivo del uso de transporte motorizado, especialmente particular.
- ✓ Implementación de sistemas de transporte rápido masivo, especialmente de buses.
- ✓ Implementación de medidas de tráfico calmado (camellones, estrechamiento de calzadas, ensanchamiento de veredas, cruces peatonales debidamente señalizados, entre otros) orientadas a hacer de las calles un lugar seguro, no solo para el tránsito sino para la convivencia, sobre todo en calles locales o vecindarios.
- ✓ Implementación de medidas de seguridad vial, incluyendo señalización adecuada.
- ✓ Acciones orientadas al uso y cambio hacia combustibles menos contaminantes.

Criterios de evaluación general	Puntaje máximo
Plan de articulación de los distintos actores públicos y privados interesados en el tema, que promueve su inclusión en el proceso de formulación de opinión y toma de decisiones, incluyendo actividades, espacios y/o mecanismos utilizados para lograr esa articulación	10
Descripción del tipo y alcance de la investigación y producción de información específica que fue insumo tanto para la estrategia de	5

Bases



comunicación como para la definición del enfoque, postura, opinión y/o involucramiento de los distintos actores	
Estrategia de comunicación para alcanzar los objetivos y metas (mensajes, públicos y medios definidos)	5
Implementación de mecanismo para facilitar el acceso a la información por parte de todos los actores involucrados (medios de comunicación, Internet, entre otros) así como la comunicación efectiva de doble vía (difusión y oír la voz de la ciudadanía) con el público objetivo en un lenguaje simple, idioma adecuado, gráficos, dinámicas grupales, entre otros.	10

Categoría Seguridad Ciudadana

Una Buena Práctica en Gestión Pública en Seguridad Ciudadana se refiere a la implementación de programas, medidas, actividades y estrategias creativas de prevención y/o solución de problemas de inseguridad ciudadana que ataquen temas puntuales ya identificados e involucren a la misma ciudadanía, contribuyendo así al bienestar de la población.

Ejemplos:

- ✓ Mecanismos de seguridad para la disminución de robos, asaltos, secuestros y otros delitos comunes.
- ✓ Capacitación a voluntarios, ciudadanos y miembros de juntas vecinales en temas de seguridad ciudadana.
- ✓ Rehabilitación de jóvenes pandilleros con apoyo de diversos actores.
- ✓ Generación de empleo y pequeños negocios para jóvenes delincuentes.
- ✓ Integración de jóvenes delincuentes al trabajo en seguridad, mediante patrullas juveniles u otros mecanismos.
- ✓ Capacitación de jóvenes por parte de técnicos de la policía y empresarios de la comunidad, para que tengan más oportunidades para su desarrollo profesional y económico

Criterios de evaluación específicos	Puntaje máximo
Contar con metodologías y/o procesos de trabajo, debidamente documentados, orientadas a mejorar la seguridad de la comunidad	5
Establecimiento de alianzas con distintos actores de la zona (municipalidades, ONGs, empresas privadas, juntas vecinales, microempresarios, grupos organizados de la zona, etc.)	5
Delimitar bien el campo de acción y las metas a lograr con la intervención y/o actividades previstas	5
Incorporar a los ciudadanos en las actividades implementadas	5
Existencia de canales de información preventiva y capacitación en temas de interés para el público objetivo	5
Desarrollo de medios y canales específicos para captar al público objetivo y motivarlo a participar	5

Categoría Relación con la Prensa

Una Buena Práctica en Gestión Pública en Relación con la prensa es todo aquel esfuerzo que busca servir a las y los periodistas y los medios de comunicación, entendiendo que es una forma muy importante pero complementaria de acercarse

Bases



eficientemente a la ciudadanía para servirla cada vez mejor. Esta adecuada relación supone la construcción de un vínculo de calidad que esté caracterizado por el respeto y equidad, la transparencia y honestidad, la eficiencia y cordialidad, y pluralidad y servicio.

Ejemplos:

- ✓ La entidad realiza capacitaciones especializadas y a profundidad para el manejo temático del periodismo sobre la gestión de la entidad.
- ✓ La implementación de una oficina o encargado de prensa por parte de la institución.
- ✓ La producción de información permanente sobre la gestión gubernamental y un sistema de difusión oportuna y plural a los diversos medios de comunicación que existen en el ámbito en el que opera la entidad.
- ✓ El acceso de las y los periodistas a las sesiones públicas de la entidad.
- ✓ La difusión oportuna de las actividades que realizan los funcionarios responsables de la entidad estatal.
- ✓ La entidad cuenta con un archivo de información acerca de su tema de especialidad y quehacer operativo organizado y de fácil acceso para el periodismo.
- ✓ La entidad cuenta con voceros autorizados que están a disposición de las y los periodistas para conceder entrevistas alrededor de los temas de su especialidad.
- ✓ La entidad cuenta con un espacio y mecanismos de respuesta determinados para atender a las inquietudes y requerimientos de las y los periodistas.
- ✓ La entidad cuenta con una política de relaciones corporativas cordiales y satisfactorias con el periodismo, mediante ruedas de prensa, espacios de encuentro periódicos u otros similares.

Criterios de evaluación específicos	Puntaje máximo
Servicio oportuno, completo y eficaz de atención a la prensa incluyendo producción de información dirigida a los y las periodistas.	10
Designación de personal especializado para atender a los medios de prensa, incluyendo descripción de los procedimientos para la atención a las y los periodistas de los diversos medios de comunicación	10
Designación de funcionarios(as) que asumen la responsabilidad de ser voceros(as) de la entidad ante los medios de prensa.	5
Esfuerzo por capacitar a la prensa	5

Categoría Otras Mejoras en la Gestión Pública

Una Buena Práctica en Gestión Pública en otras mejoras en la gestión de una institución pública se refieren a la implementación de prácticas o herramientas modernas e innovadoras a nivel administrativo, financiero, laboral, tecnológico, comunicacional, entre otras, que hayan permitido mejorar la efectividad y eficiencia de la institución en su conjunto o de un servicio prestado por aquella. En esta categoría podrán postular las instituciones que consideren que sus prácticas no se ajustan a la descripción de las Categorías anteriormente descritas

L. ¿Cómo hacer un buen Informe de Postulación?

En Informe de Postulación debe ser claro y conciso, basado en hechos, apoyándose en cifras o gráficos siempre que sea posible. No se recomiendan las descripciones largas ni la inclusión de sucesos aislados. Aquellos informes que no posean datos concretos que demuestren el impacto de la práctica no serán considerados en la evaluación.

Pruebas. El Postulante debe proporcionar pruebas fehacientes de la implementación de la práctica que puedan ser consultadas y comprobadas y que sustenten la información contenida en la descripción e impacto de la práctica. En cada caso deberá indicarse claramente la fuente utilizada y sus fechas. Las pruebas pueden ser normas legales, disposiciones reglamentarias, documentos, encuestas, estudios realizados por terceros, comunicados, testimonios, etc.

Estadísticas. La información numérica o estadística deberá presentarse en forma de tablas y/o gráficos, claramente rotulada y con puntos de referencia o comparación para facilitar su interpretación, indicando la fuente y fecha.

Material gráfico y/o audiovisual. Deberá incluirse en el Informe de Postulación material gráfico y/o audiovisual que permita reforzar la documentación de la práctica, ya sea en forma de fotografías, audio o videos que documenten la creación, planeamiento, implementación, ejecución y/o resultados de la práctica, indicando la fuente y fecha.

Información complementaria (anexos). En caso de ser necesaria la presentación de información complementaria, estos deben ir en anexos incluyendo títulos identificados con una breve descripción y las fuentes utilizadas.

Glosario. En el supuesto que se trate de un tema que amerite el uso de términos o lenguaje específico, deberá consignarse un glosario de términos que pertenezcan al lenguaje particular de la institución, así como de las abreviaturas utilizadas. El glosario deberá ser completo a efectos de permitir la fácil comprensión por parte de los evaluadores de todo el contenido del Informe de Postulación..

Formatos. Los formatos en que debe presentarse el Informe de Postulación y la Constancia de Pago estarán en línea y podrán descargarse de la página web de CAD Ciudadanos al Día

(www.ciudadanosaldia.org/premiobpg2008)

M. Informes

www.ciudadanosaldia.org/premiobpg2008

Para cualquier información adicional acerca del Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública comunicarse con José Haya de la Torre: al correo electrónico: premiobpg@ciudadanosaldia.org o a los teléfonos:

Línea directa: (51)(01) 440 2787 / (51)(01) 4402788

Línea directa: (51)(01) 9504 4618

Telefax: (51)(01) 422-8541

También puede visitarnos en:

Av. Alberto Alexander (ex Nicaragua) 2523 Lince, Lima – 14, Perú.

Organiza:



Con el apoyo de:



Patrocinado por:



Premio Especial:



Auspiciado por:

