



Premio 2010
BUENAS PRÁCTICAS
EN GESTIÓN PÚBLICA

Bases

¿Qué es el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública?

Como parte de su labor y con el objeto de premiar a quienes hacen las cosas bien en el Estado, CAD Ciudadanos al Día, con el apoyo de la Defensoría del Pueblo, presentan el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública, una competencia anual que permitirá dar a conocer y premiar experiencias exitosas de buenas prácticas en el Sector Público orientadas a brindar mejores servicios a la ciudadanía.

Una buena práctica es una actividad o proceso que ha producido destacados resultados en el manejo de una organización y que puede ser replicada en otras organizaciones para mejorar la efectividad, eficiencia e innovación de las mismas en beneficio de su público objetivo.

Con este Premio, se busca generar ejemplos de buenas prácticas de servicio a la ciudadanía que al ser reconocidas públicamente se mantengan y mejoren, y que, a su vez, sirvan como aliciente para impulsar y promover un mejor desempeño por parte de las instituciones estatales, sentando así un referente de acción y práctica correcta.

¿Cuáles son los objetivos del Premio BPG 2010?

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 de calidad 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 de éxito en gestión pública.
- ✓ 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 BPG en las instituciones públicas
- ✓ Posicionar el concepto de BPG como una herramienta eficaz de reforma del Estado,
- ✓ Estimular y premiar el dinamismo y la eficiencia de la Administración Pública.

¿Quiénes pueden participar?

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
- ✓ 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
- ✓ DEMUNAS y otro tipo de defensorías
- ✓ Fondos especiales con personería jurídica
- ✓ Beneficencias y sus dependencias
- ✓ Colegios públicos y privados, UGEL, APAFA, CONEI
- ✓ Otras entidades, 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.

¿Cuáles son las categorías del Premio?

- 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
- Seguridad Vial
- Seguridad Ciudadana
- Relación con la Prensa
- Gestión Ambiental Efectiva



¿Cómo participar?

1. Preparar el **Informe de Postulación**. El formato de este documento se encuentra en: www.ciudadanosaldia.org/premiobpg2010.
2. Llenar la **Solicitud de Inscripción**. El formato de este documento se encuentra en: www.ciudadanosaldia.org/premiobpg2010.
3. Hacer el pago por el **Derecho de Inscripción** antes del **viernes 11 de junio del 2010** en la siguiente cuenta:

Titular: Centro de Participación y Ciudadanía - Premio BPG
RUC: 20506261300
Banco: BCP Banco de Crédito del Perú
Cuenta de Ahorros en soles N° 193-15822013-0-30
Código de Cuenta Interbancario: N° 002-19311582201303011
Código Internacional BCPLPEPL

4. 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/premiobpg2010).
5. Una vez efectuado el pago por derecho de inscripción, este no es reembolsable bajo ninguna circunstancia.

Hay 2 modalidades de inscripción: regular y con descuento.

(i) Inscripción regular (Perú)

El derecho de inscripción regular es de S/. 1,520 (incluido IGV) por una postulación.

Si una entidad presenta de 2 a 4 postulaciones, el derecho de inscripción será de S/. 1,350 (incluido IGV) por postulación.

Si una entidad presenta de 5 a más postulaciones, el derecho de inscripción será de S/. 1,125 (incluido IGV) por postulación.

(ii) Inscripción con descuento (Perú)

Las siguientes instituciones gozan de un descuento que solo les requerirá cubrir el 10% del pago por derecho de inscripción, esto es S/. 180 (incluido IGV):

- Entidades públicas, municipalidades provinciales y distritales cuyo presupuesto anual de gasto sea menor a S/. 2 millones de nuevos soles (según PIA 2010).
- 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 de colegios estatales, CONEI, UGEL, y APAFA.

(iii) Inscripción extranjeros

El derecho de inscripción es de US\$ 700 (incluido IGV)

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.

6. **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 **11 de junio** del 2010, indicando en el sobre "Inscripción al Premio BPG 2010", 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.

¿Cuál es el calendario de actividades?

Presentación de Postulaciones	Hasta el 11 de junio del 2010
Selección de Buenas Prácticas 2010	Julio 2010
Selección de Finalistas y Ganadores	Agosto 2010
Ceremonia de Entrega de Premios	Agosto 2010
Ceremonias Internas de Reconocimiento	Septiembre - Octubre 2010

¿Quiénes evalúan las postulaciones?

Miembros del Jurado

Eligen a los ganadores y finalistas

ACADÉMICOS	EMPRESARIOS	OTRAS PERSONALIDADES
Walter Albán	Augusto Baertl	Baltazar Caravedo
Manuel Burga Díaz	Roque Benavides	Francisco Guerra-García
Salomón Lerner Febres	Alfonso Bustamante B.	Otto Guibovich
Antonio Mabres	Oscar Espinosa	Max Hernández
José Javier Pérez	Carmen Rosa Graham	Felipe Ortiz de Zevallos
Vicente Santuc	Walter Piazza T.	Juan Paredes Castro
Ilse Wisotzki	Efraín Wong	María Rostworowski
	Fernando Zavala	Richard Webb

Equipo Técnico
Liderado por Mirtha Correa
Determinan las BPG 2010

SECTOR PÚBLICO	EXPERTOS EN GESTIÓN PÚBLICA	SECTOR EMPRESARIAL	SECTOR SOCIAL
Livia Benavides Armando Cáceres Milagros Campos Carlos Casas Guillermo Díaz Agnes Franco Catherine Nettleton Renzo Rossini Susana Silva Milton von Hesse EX MINISTROS Elena Conterno Gino Costa Rosario Fernandez Rudecindo Vega	Bruno Barletti Laura Calderón Mariano Castro Gonzalo Castro de la Mata Rene Cornejo José Luis Escaffi Alejandro Falla Pedro Gamio Luis Alonso García Diana Guerra Felipe Isasi Ma. Inés Sánchez-Griñán Gladys Triveño Mayen Ugarte Johnny Zas Friz	Jorge Caillaux Dulio Costa Mario Coronado Jorge Danós Pedro José de Zavala Manuel Ferreyros Mario Giuffra Adolfo Heeren Julio Luque Julia María Morales Julio Noriega José Ricardo Stok Alfredo Torres José Ugaz Pedro Weiss Guillermo Winter Jorge Yzusqui	Manuel Alcazar Federico Arnillas Claudia Cooper Roberto del Aguila Julio Gamero Delia Haustein Juana Kuramoto Percy Medina Javier Quirós Bartolomé Ríos Patricia Salas Violeta Vigo

¿Cómo se van a evaluar las postulaciones?

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 más de 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 en Gestión Pública 2010 y la revisión de las Bases. La lista de BPG 2010 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 en Gestión Pública 2010 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.

¿Cuáles son los criterios de evaluación?

Para que el Equipo Técnico y Jurado del Premio puedan realizar un análisis objetivo de cada postulación, se han establecido criterios de evaluación.

Adicionalmente se podrán otorgar bonificaciones adicionales 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.

Criterios de evaluación general	
✓	<p>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.</p> <p><i>Por ejemplo, la reestructuración de un área de la organización para reducir tiempos de espera, requisitos, pasos y costos de servicios prestados</i></p>
✓	<p>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, sino las consecuencias positivas que dicho resultado tuvo para el bienestar ciudadano.</p> <p><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></p>
✓	<p>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.</p> <p><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></p>
✓	<p>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 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</i></p>

Criterios de evaluación general	
	<i>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>Iniciativa. La práctica debe haber implementado actividades o acciones por iniciativa propia 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 mero 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>
✓	<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 que garantiza las préstamos a los campesinos con baja tasa de interés, 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>
✓	<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>
✓	<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>

Bonificaciones

✓	Forma de presentación. Presentar información y documentación sustentatoria de la postulación en forma concisa, ordenada, sencilla, precisa y de fácil entendimiento
✓	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
✓	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
✓	Iniciativa y voluntad de cambio. Implementación de una práctica venciendo limitaciones presupuestales, organizacionales y/o del entorno, demostrando

voluntad de cambio a nivel institucional

¿Cuáles son los beneficios?

Los beneficios de participar en el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública son los siguientes:

Reconocimiento. El Premio BPG brinda 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 podrá otorgar, como en ediciones anteriores, distinciones o premios especiales como aquel a la mejora integral, a la mejora continua y otras. En ediciones pasadas del Premio, el Jurado ha decidido otorgar distinciones o premios especiales, como aquel a la mejora integral, a la mejora continua y otras distinciones que creyó pertinentes.

Se busca también promover las Buenas Prácticas en Gestión Pública 2010, para lo cual se dará a conocer el listado de instituciones cuyas propuestas sean calificadas como BPG 2010 por el Equipo Técnico en diferentes medios de comunicación peruanos antes de la Ceremonia de Premiación. Asimismo, representantes de las entidades calificadas como buenas prácticas (BPG) podrán asistir a la Ceremonia de Premiación.

Casos de éxito. Las propuestas ganadoras y las propuestas calificadas por el Equipo Técnico como BPG 2010 en cada categoría, serán reseñadas en el Manual de Buenas Prácticas en Gestión Pública 2010, que se publicará en línea, para generar casos de estudio que puedan ser utilizados como experiencias a ser replicadas por otras instituciones. Este Manual incluye el Directorio del a Tecnoocracia donde se incorporan los nombres y datos de contacto de las personas involucradas en las experiencias calificadas como buenas prácticas.

Condiciones del Concurso

Acerca de las Prácticas:

- (ii) 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).
- (iii) En caso la postulación la efectúen terceros, CAD podrá contactar a la institución responsable de la práctica para verificar la información proporcionada
- (iv) 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.
- (v) Las prácticas postuladas que no fueron calificadas como Buenas Prácticas en Gestión Pública o como ganadoras en ediciones anteriores, pueden volver a postular al Premio BPG, previa reformulación y actualización de la práctica postulante
- (vi) Las prácticas que hayan sido reconocidas en el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública (como BPG, finalistas o ganadoras) en ediciones anteriores, pueden volver a postular previa actualización de la información.

- (vii) Las prácticas postuladas al concurso deberán haber sido implementadas antes del día de cierre de postulaciones del Premio BPG 2010 y con una antigüedad aproximada de cinco años.
- (viii) Las prácticas postuladas deberán haber sido implementadas en la zona de competencia de la entidad postulante.

Práctica Colectiva:

- (ix) 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.
- (x) 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:

- (xi) Los documentos de postulación de la práctica deberán contener información objetiva, clara y fácilmente verificable sobre la práctica y en particular sobre su impacto.
- (xii) 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.
- (xiii) 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 hacerlo público.
- (xiv) No se devolverán los materiales presentados al concurso.

Prerrogativa del Equipo Técnico y el Jurado:

- (xv) 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.
- (xvi) 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 en Gestión Pública calificadas como tales por el Equipo Técnico.
- (xvii) El Equipo Técnico podrá reubicar de categoría una postulación si lo considera necesario para una evaluación más adecuada.
- (xviii) 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 en Gestión Pública y experiencias presentadas.
- (xix) 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:

- (xx) Los organizadores del Premio BPG se reservan el derecho de difundir los resultados, las listas de ganadores, finalistas y BPG calificadas en la forma y medios que consideren convenientes, sin restricciones.
- (xxi) Cualquier conflicto derivado de la interpretación de estas Bases será resuelto por el Jurado, en coordinación con CAD.
- (xxii) 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 y del logo de la institución, así como cualquier información adicional que éste presente.

Descripción de las categorías y ejemplos

Categoría 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 priorizando el 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. Asimismo,

Categoría 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.

Categoría Simplificación de Trámites

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, de manera que pueda beneficiarse de la prestación de servicios de calidad. Ello supone proporcionar información de calidad y orientada al ciudadano, así como la reducción de las principales variables que afectan el trámite: pasos, costos, requisitos y plazos. Adicionalmente, debe cuidarse que el procedimiento no solo sea eficiente, sino que sea consistente con el marco legal vigente y se puedan realizar, según las capacidades y recursos de la institución

Categoría 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. Estas experiencias deben ser capaces de recoger la voz ciudadana.

Categoría 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.

Categoría Sistemas de Gestión Interna

Se refiere a la implementación de sistemas de gestión que busquen mejorar o incrementar la eficiencia interna 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.

Categoría 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.

Categoría 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.

Categoría 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.

Categoría 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.

Categoría: Predictibilidad de los Procesos Regulatorios

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.

Categoría 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.

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

Categoría Educación

Se refiere a la implementación de mecanismos, programas y/o proyectos orientados a mejorar la educabilidad y el proceso de formación y aprendizaje de los niños, niñas y adolescentes, tanto al interior de las aulas, como en otros espacios sociales. Dichos mecanismos incluyen propuestas innovadoras de aprendizaje, mejoras en la gestión pedagógica, promoción de valores, participación activa de los educandos, inclusión de otros sectores y actores en el proceso educativo.

Categoría Nutrición Materno-Infantil

Enmarca las experiencias 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.

Categoría Seguridad Vial

Engloba actividades dirigidas 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.

Categoría Seguridad Ciudadana

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.

Categoría Relación con la Prensa

Esfuerzos que buscan servir a las y los periodistas y los medios de comunicación, entendiendo que es una forma muy importante pero complementaria de acercarse 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.

Categoría Gestión Ambiental Efectiva

Iniciativas que muestren prevención o reducción del impacto negativo de la actividad humana en el ambiente, así como las que muestren un manejo adecuado de los ecosistemas de nuestro país. La categoría incluye las prácticas de gestión pública que contribuyan a la protección ambiental, a la conservación de recursos y al bienestar ciudadano. Pueden ser aquellas acciones relacionadas con el ejercicio de las funciones políticas, normativas, promotoras, informativas, fiscalizadoras, o sancionadoras, como también aquellas iniciativas cuyo objetivo sea el mejoramiento de las prácticas ambientales de la misma entidad.

Categoría Otras Mejoras en la Gestión Pública

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

¿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

Extensión: El informe de postulación no debe ser de una extensión mayor a las 30 páginas. Esto no incluye los anexos o material audio/visual adicional. En el caso de videos, estos no deben exceder los 10 minutos de duración.

www.ciudadanosaldia.org/premiobpg2010

Informes

www.ciudadanosaldia.org/premiobpg2010

Para cualquier información adicional acerca del Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública o asesoría para la elaboración del Informe de Postulación, 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) 440 2788

Línea directa: (51)(01) 975531797 RPM #172787

Telefax: (51)(01) 422 8541

También puede visitarnos en: Av. Alberto Alexander (ex Nicaragua) 2523 Lince, Lima – 14, Perú.