
























## Anexo A

### Categorías y Premios Especiales

1		Compras Públicas Eficientes
2		Comunicación Pública Efectiva
3		Consulta y Participación Ciudadana
4		Cooperación Público – Privada Premio Perú Sostenible
5		Cooperación Público – Público
6		Desarrollo Infantil Temprano
7		Educación
8		Fiscalización y Cumplimiento de la Ley
9		Gestión Ambiental Efectiva
10		Incidencia Pública
11		Inclusión Social
12		Movilidad y Espacios Públicos Sostenibles
13		Predictibilidad de los Procesos Regulatorios
14		Promoción del Desarrollo Económico
15		Promoción de la Cultura e Identidad
16		Seguridad Ciudadana
17		Servicio de Atención al Ciudadano
18		Simplificación de Trámites
19		Sistemas de Gestión Interna
20		Transparencia y Acceso a la Información
		Premio Especial de Datos Abiertos en la Gestión Pública
		Premio Especial a la Innovación Pública
		Premio Especial de Combate y reducción de efectos del Covid 19

## A. Categorías

### 1. Categoría Compras Públicas Eficientes

Esta categoría reconoce a todas aquellas iniciativas que contribuyen a que la entidad cuente con mejoras en sus procesos de provisión de bienes y servicios de terceros que generen mayor transparencia, oportunidad y reducción de costos, a la par que mantengan o superen la calidad de los bienes y servicios adquiridos. Dichas iniciativas se refieren a procesos que facilitan una leal y honesta competencia en el mercado de proveedores del Estado; ello supone mejoras sistémicas en los procesos de la cadena de abastecimiento de bienes y servicios, así como en la contratación de obras; también la innovación, diseño y aplicación de mejoras durante las actuaciones preparatorias y la ejecución contractual, que generen valor para la institución y para los usuarios.

Ejemplos de buenas prácticas:

- ✓ Mejoras sistémicas en los procesos de la cadena de abastecimiento de bienes y servicios
- ✓ Mejoras durante las actuaciones preparatorias y la ejecución contractual

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Reducción de tiempo en los procesos de la cadena de abastecimiento de bienes y servicios
- ✓ Porcentaje de cumplimiento de la ejecución contractual en plazos pactados

#### **Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos (PELJP)**

**Práctica: Innovación en el proceso de contratación internacional de oxígeno, aplicando la Metodología de Gestión de Proyectos para hacer frente a la emergencia sanitaria causada por el COVID-19**

**Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

La práctica "Innovación en el proceso de contratación internacional de oxígeno, aplicando la Metodología de Gestión de Proyectos para hacer frente a la emergencia sanitaria causada por el COVID-19" resalta la importancia de aplicar, eficazmente, una metodología de gestión de proyectos desarrollada por primera vez en la gestión pública, logrando- en un tiempo récord de dos días hábiles- luego de remitido el requerimiento, que se aprobara la contratación internacional de oxígeno medicinal para abastecer a 6 centros de atención y aislamiento temporal ubicados en SMP, El Agustino, Comas, Puente Piedra, Huacho y San Vicente de Cañete. Este suministro busca brindar 960 toneladas de oxígeno durante 189 días para pacientes enfermos de COVID-19 y a la ciudadanía en general. Finalmente, a abril del 2021, se ha transportado y distribuido 184 toneladas de oxígeno y se ha atendido a 8778 pacientes de un total de 2,905,886 entre los distritos mencionados.

Aspectos claves:

- Se optó por realizar la indagación de mercado nacional (invitación a 66 empresas) e internacional (invitación a 6 empresas) de manera paralela, y no esperar a culminar la indagación en el mercado nacional para luego empezar la indagación en el mercado internacional, lo cual permitió reducir tiempo valioso considerando la emergencia para la contratación, ya que cada día era de suma importancia considerando que el oxígeno medicinal permite salvar vidas.
- Se realizó todos los trámites administrativos necesarios de manera paralela (proyectos de informe de indagación de mercado, proyecto de informe y resolución de inclusión al Plan Anual de Contrataciones del año 2021, proyecto de informe técnico, proyecto de informe legal, entre otros), lo que coadyuvó a mejorar los tiempos para la contratación.

## 2. Categoría Comunicación Pública Efectiva

Esta categoría incluye todos los esfuerzos que realizan las entidades públicas para mantener una comunicación efectiva con la ciudadanía, así como una relación transparente y eficiente con los medios de comunicación, entendiéndose que es una forma complementaria, pero fundamental, de acercarse, informar e involucrar 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 de buenas prácticas:

- ✓ Diseño e implementación de programas de capacitación y acceso a información a periodistas
- ✓ Diseño e implementación de protocolos de atención transparente y predecible a solicitudes de entrevistas / información por parte de los medios de comunicación
- ✓ Implementación de estrategias permanentes de comunicación a través de redes sociales y otros medios electrónicos y digitales

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Resultado de monitoreo de contenidos
- ✓ Resultado de medición de percepciones de determinado tema

### **Seguro Social de Salud (EsSalud)**

#### **Práctica: Mapa de calor de EsSalud, estrategia comunicacional en la lucha contra el COVID-19 Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

La práctica “Mapa de calor de EsSalud, estrategia comunicacional en la lucha contra el COVID-19” es una herramienta de visualización clave para la comunicación sobre el avance de la Covid 19 en el territorio nacional. El objetivo principal es resolver la necesidad de la integración y actualización diaria de la información de diferentes instituciones, en una herramienta gráfica y dinámica que muestre rápidamente la evolución de la pandemia por localización geográfica.

Aspectos claves:

- La información obtenida se presenta diariamente a la Alta Dirección, dichos reportes se centran en el seguimiento geográfico de la pandemia, así como información operativa, que incluye la capacidad operativa hospitalaria, el abastecimiento de medicamentos y equipo de protección personal. Asimismo, se identifica la información considerada relevante que debería ser transmitida a la población, para la adopción de medidas preventivas.
- La transmisión de esta información a la ciudadanía se da de dos maneras: apariciones en medios y una página web que contiene los reportes en base a datos abiertos sobre la pandemia, a la cual, se puede acceder libremente dando clic en el banner “Datos COVID-19” en el portal de EsSalud: [portal.essalud.gob.pe](http://portal.essalud.gob.pe)
- El Mapa de Calor ha generado un valor comercial para EsSalud de 5.7 millones de dólares, su información contenida ha sido transmitida en 2,302 minutos en televisión y 168 minutos en radio, 360 apariciones en medios impresos, 449 apariciones en páginas web, 3 procesos automatizados: cotejo de direcciones con RENIEC, geolocalización de direcciones para la obtención de coordenadas y validación de las coordenadas obtenidas en la geolocalización

### 3. Categoría Consulta y Participación Ciudadana

Esta categoría incluye todas las experiencias que demuestran esfuerzos por recoger la voz ciudadana, mejorar el relacionamiento con la población, articular con actores en el territorio a todo nivel generando gobernabilidad democrática y canalizar acciones que contribuyan a mejorar la gestión y monitoreo de los servicios que brinda la entidad promocionando el desarrollo sostenible

Es decir, iniciativas que demuestren interés y efectividad en que la ciudadanía participe, colabore y sea parte activa de la gestión institucional. Dichas iniciativas incluyen la incorporación de medidas para incentivar, motivar y facilitar esta participación.

Ejemplos de buenas prácticas:

- ✓ Diseño e implementación colaborativa de mejoras para la prestación de un bien o servicio público
- ✓ Implementación de mecanismos de monitoreo y rendición de cuenta (veedurías, comisiones de seguimiento, entre otras)
- ✓ Implementación de estrategias de intervención temprana (por ejemplo, sistemas de alertas / identificación temprana de riesgos sociales)

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Porcentaje de ciudadanos satisfechos por la prestación de un bien o servicio público diseñado e implementado en colaboración
- ✓ Número de normas consultadas e implementadas
- ✓ Porcentaje de cumplimiento de acuerdos y compromisos de una consulta

#### **Dirección de Participación Ciudadana de la Dirección General de Seguridad Democrática - Ministerio del Interior**

#### **Práctica: Intervención Comunitaria en Espacios Públicos Recuperados – Nuestro Espacio Seguro**

#### **Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

Por medio de la práctica “Intervención Comunitaria en Espacios Públicos Recuperados – Nuestro Espacio Seguro” la Dirección de Participación Ciudadana de la Dirección General de Seguridad Democrática - Ministerio del Interior recupera espacios públicos identificados como potenciales zonas de riesgo y empodera, capacita y organiza a los ciudadanos para que se involucren y den mantenimiento a los espacios públicos recuperados, logrando conformar comités de ciudadanos comprometidos en realizar acciones autogestionadas para darles sostenibilidad.

Aspectos claves:

- Para implementar el programa se ha desarrollado acciones que van desde lo institucional, gubernamental y social, cómo establecer acciones de articulación, a nivel macro con la Comandancia General de la PNP y a nivel micro con las Comisarias PNP.
- A nivel gubernamental se establecieron trabajos coordinados con municipalidades en 8 regiones del país (Lima Metropolitana, Callao, La Libertad, Lambayeque, Piura, Cusco, Junín y Arequipa) para la realización de actividades preventivas conjuntas.
- Los principales logros obtenidos son 83 espacios públicos a nivel nacional que participan de la estrategia, 83 comités comunitarios, 479 integrantes en dichos comités y más de 80 actividades realizadas por los propios vecinos organizados, evaluando sus potencialidades, actores y oportunidades de sus espacios.
- Cada comité comunitario tiene un grupo de WhatsApp (en total 83 grupos) en los cuales se comparte información relevante sobre seguridad ciudadana a nivel comunal, convivencia familiar, erradicación

de la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar y emergencia sanitaria.

- 4258 personas, entre integrantes de comités comunitarios y público en general, han sido capacitadas en las charlas virtuales.

#### **4. Categoría Cooperación Público – Privada**

##### Premio Perú Sostenible

La categoría promueve la implementación de alianzas eficaces, que involucran a actores de la esfera pública, privada y de la sociedad civil, que suman esfuerzos por un objetivo común que beneficia a la ciudadanía. Gracias a estas alianzas, las organizaciones comparten responsabilidades, recursos económicos, expertos y/o conocimiento, a fin de que el impacto de sus acciones genere mayor bienestar y desarrollo económico que si actuaran de manera individual o aislada.

Se destacan los esfuerzos de alguno de los actores, público o privado, por llegar al otro y convencerlo de invertir esfuerzos en beneficio de la ciudadanía, así como la división de roles y recursos que se acordaron para llevar a cabo la iniciativa. Asimismo, se valora la experiencia y el conocimiento adquirido a través de las estrategias de obtención de recursos, en el marco de los espacios de colaboración público-privados.

Esta categoría no comprende donaciones ni relaciones de tipo vertical, es decir, relaciones en donde la empresa, por ejemplo, es obligada a colaborar a cambio de una licencia social.

Este año, la categoría Cooperación Pública Privada es promovida en colaboración con Perú Sostenible, con el propósito de reconocer las alianzas multiactor, en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Ejemplos de buenas prácticas:

- ✓ Creación o implementación de mejoras en la prestación de un bien o servicio público por colaboración entre públicos y privados (asociación público privada, obras por impuestos, entre otros.)

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Porcentaje de ciudadanos satisfechos por la prestación de un bien o servicio público diseñado e implementado en colaboración
- ✓ Número de población beneficiada / usuarios de bien o servicio  
Porcentaje de ahorro en costos y tiempo en la implementación y/o para los ciudadanos beneficiados del servicio

#### **Municipalidad Metropolitana de Lima**

#### **Práctica: Foro de Investigación y Responsabilidad Social de Institutos Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

A través de la práctica “Foro de Investigación y Responsabilidad Social de Institutos” se han generado sinergias entre los Institutos de Educación Superior Tecnológicos y el gobierno local/regional canalizando esfuerzos con el objetivo de contribuir al emprendimiento, formación y capacitación de los ciudadanos de los entornos más vulnerables.

Aspectos claves:

- El Foro de Investigación y Responsabilidad Social de Institutos, con una periodicidad mensual, tiene como principal objetivo la promoción de una investigación y responsabilidad social, aplicada a solución de necesidades y problemáticas de las personas, priorizando a los más vulnerables.
- A través del Foro se crean vínculos que trasciendan los acostumbrados convenios o alianzas eventuales, optando por un intercambio mucho más cercano y permanente, en función del desarrollo integral de la ciudad entre docentes de enseñanza técnica, servidores públicos, representantes de ONG y otros actores sociales.
- La práctica logró generar un conjunto de articulaciones en donde se trabajó con institutos las diferentes líneas de acción de la municipalidad, involucrando los temas sociales como eje de mejora de la ciudad con la intervención articulada de siete gerencias. De esta manera, se benefició a 23 distritos con un alcance de 265,314 beneficiarios, en la intervención de las diferentes acciones con el trabajo de los 41 institutos participantes.

Principales resultados:

- o 5,382 jóvenes capacitados para el emprendimiento por los institutos.
- o 90 mujeres vulnerables capacitadas para el emprendimiento por los institutos.
- o 48,424 personas capacitadas en seminario sobre emprendimiento.
- o 2,100 escolares beneficiados con actividades de reforzamiento escolar
- o 1,593 jóvenes beneficiados con talleres de complementación académica
- o 1,179 docentes capacitados en herramientas pedagógicas
- o 479 jóvenes beneficiados con becas para educación técnica superior.
- o 22 jóvenes internos del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima (Maranguita) capacitados en TIC's.

## 5. Categoría Cooperación Público – Pública

Esta categoría refiere a la implementación de programas y proyectos en los cuales las entidades del sector público, provenientes de los distintos poderes del Estado y a distintos niveles de gobierno (nacional, regional o local) suman esfuerzos en post de un objetivo común que beneficia a la ciudadanía. Gracias a estas alianzas, las entidades públicas comparten responsabilidades, recursos económicos, expertos y/o conocimiento, a fin de que el impacto de sus acciones genere mayor bienestar y desarrollo económico que si actuaran de manera individual o aislada.

Ejemplos de buenas prácticas:

- ✓ Creación o implementación de mejoras en la prestación de un bien o servicio público por colaboración entre entidades públicas de diferentes poderes del Estado, niveles de gobierno y sectores

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Porcentaje de ciudadanos satisfechos por la prestación de un bien o servicio público diseñado e implementado en colaboración
- ✓ Número de población beneficiada / usuarios de bien o servicio
- ✓ Porcentaje de ahorro en costos y tiempo en la implementación y/o para los ciudadanos beneficiados del servicio

## **Unidad de Gestión Educativa Local N°07**

### **Práctica: Mancomunidad Educativa, Juntos enfrentamos la pandemia del COVID-19 por una mejor educación**

#### **Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

La presente buena práctica brinda sostenibilidad a la Mancomunidad educativa, la cual es un espacio de articulación y concertación de políticas educativas locales intersectoriales e intergubernamentales, a través de diversas estrategias apoyaron a estudiantes en condición de vulnerabilidad brindándoles acompañamiento psicológico y emocional, aparatos tecnológicos para sus clases virtuales y generando espacios seguros de aprendizaje.

#### Aspectos claves:

Se llevaron a cabo cuatro estrategias:

- Primero: “APÓYAME A RECIBIR MIS CLASES, NO QUIERO QUEDARME SIN ESTUDIAR” con Resolución N°5325-2020, se conforma el Equipo Técnico Local; realizamos visitas de casa por casa, identificó 7016 estudiantes sin estudiar, entregando donación de equipos digitales y carpetas pedagógicas a los estudiantes con apoyo de aliados y voluntarios locales;
- Segundo: KUSIKUY se encargó del programa de acompañamiento psicológico focalizado de soporte emocional en domicilios a estudiantes y padres de familia, y directivos con apoyo del Centro de Emergencia Mujer distritales;
- Tercero: TAMBO EDUCATIVO buscó recortar la brecha digital y tecnológica, facilitó la conectividad y equipo informativo a cientos de estudiantes por la Municipalidad Surquillo;
- Cuarto: ESCUELA SEGURA, con la participación de los Comités de Seguridad Ciudadana, Subprefecturas, Policía Nacional y Redes Educativas distritales, permitió seguridad y fumigación del 100 % de escuelas públicas, entregamos el 100% cuadernos de trabajo, 98% alimentos de QaliWarma en las instituciones educativas públicas con liderazgo de las autoridades locales cumpliendo protocolos de bioseguridad del Ministerio de Salud y preservando la vida por delante.

#### Principales resultados:

- De los 7016 estudiantes que dejaron de asistir a sus clases virtuales por falta equipos informáticos y falta de conectividad, se logró que 3013 estudiantes (43%) regresen a recibir sus clases en las aulas virtuales y continúen sus estudios en el año 2020 y 2021.
- 652 sesiones de soporte emocional y atendiendo una cobertura a 7239 a estudiantes, 300 auxiliares, 6000 padres de familia y 742 directivos de las II.EE Públicas para mejorar la convivencia escolar con un trabajo conjunto con el Centro de Emergencia de la Mujer de los distritos de Barranco, Chorrillos, Miraflores, San Borja, San Luis, Santiago de Surco y Surquillo en el marco de la pandemia del COVID-19 de la UGEL.07
- Cumpliendo con los protocolos de bioseguridad dispuestos por el MINSA se entregaron 98% de alimentos Qalywarma y el 100% de Cuadernos de Trabajo a los padres de familia en las II.EE. del ámbito de la UGEL.07 en el 2020

## **6. Categoría Desarrollo Infantil Temprano**

Esta categoría reconoce las experiencias que buscan mejorar el bienestar de las niñas y niños desde su gestación hasta los 5 años.

Se entiende por Desarrollo Infantil Temprano (DIT) al “proceso progresivo, multidimensional, integral y oportuno que se traduce en la construcción de capacidades cada vez más complejas, que permiten a la niña y niño ser competentes a partir de sus potencialidades para lograr una mayor autonomía en interacción con su entorno en pleno ejercicio de sus derechos. El DIT es un proceso que abarca desde la etapa de gestación hasta los 5 años de vida de la niña o del niño.”<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Lineamientos “Primero la Infancia” aprobados a través del Decreto Supremo N°010-2016-MIDIS.

Ejemplos de buenas prácticas:

- ✓ Programas de acompañamiento a la madre gestante
- ✓ Diseño e implementación de iniciativas multidimensionales que incluyan alimentación segura, acceso a agua potable, orientación a los padres, acceso a servicios de salud, entre otros
- ✓ Iniciativas para la gestión articulada de actores en el territorio enfocados a mejorar la estimulación temprana

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Porcentaje de reducción de la anemia en niños menores de 5 años
- ✓ Porcentaje de reducción de la desnutrición crónica en niños menores de 5 años
- ✓ Porcentaje de reducción de morbilidad de madres gestantes

#### **Municipalidad Distrital de La Molina**

#### **Práctica: Programa Integral para el Desarrollo Infantil Temprano en el distrito de La Molina Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

Esta buena práctica consiste en el monitoreo personalizado con profesionales y actores sociales para el control del estado nutricional de los niños y niñas del distrito, consejería personalizada, sesiones grupales, control del crecimiento y desarrollo, sesiones de estimulación temprana, consumo de hierro preventivo y terapéutico, alimentación saludable y pautas de crianza.

Aspectos claves:

- El Programa Integral para el Desarrollo Infantil Temprano en el distrito de La Molina tiene como objetivo lograr un óptimo desarrollo infantil a través de la sensibilización y fortalecimiento de capacidades de los padres y demás actores como cuidadores, familiares, autoridades y miembros de la comunidad.
- La experiencia es el resultado de intervenciones en la población infantil residente del distrito de La Molina, que incluye el monitoreo personalizado con profesionales y actores sociales de la prestación de servicios como el control del estado nutricional de los niños y niñas del distrito, consejería personalizada, sesiones grupales, control del crecimiento y desarrollo, sesiones de estimulación temprana, control del esquema de vacunación, consumo de hierro preventivo y terapéutico, alimentación saludable y pautas de crianza.
- Esta práctica es el resultado de un trabajo articulado eficiente entre el gobierno local, el Ministerio de Salud, la empresa privada y comunidad.

Principales resultados (2019 – 2020):

- Desarrollo Psicomotor: De 24% a 98% de niños con Desarrollo Psicomotor adecuado
- Estado Nutricional: De 35% a 25% de niños menores de 01 año con inadecuado estado nutricional (déficit o exceso)
- Prevalencia de Anemia: De 39 % a 12 % de prevalencia de anemia infantil
- Buenas Prácticas de Crianza: De 20 % a 95 % de padres y/o cuidadores de niños menores de 01 año con buenas técnicas de crianza
- Vínculo Madre Niño: De 40% a 100% de niños menores de 01 año con adecuado vínculo madre niño
- Capacidades fortalecidas: De 478 a 6159 padres y cuidadores con capacidades fortalecidas
- Monitoreo de estado nutricional y DIT: De 350 a 5781 niños con monitoreo del estado nutricional y DIT



## 7. Categoría Educación

Esta categoría incluye iniciativas orientadas a fortalecer el proceso de formación y aprendizaje, mediante la implementación de mecanismos, programas y/o proyectos orientados a mejorar la educabilidad de los niños, adolescentes, jóvenes y adultos, así como a potenciar la educatividad de los maestros y facilitadores. Dichas experiencias incluyen propuestas innovadoras de aprendizaje, inclusión de otros sectores y actores en el proceso educativo, mejoras en la gestión pedagógica, promoción de valores y hábitos para una vida saludable, participación activa de los educandos, que se hayan dado, tanto al interior de aulas de educación básica, secundaria o superior, como en otros espacios importantes para el desarrollo social, cultural y cívico de la persona.

Ejemplos de buenas prácticas:

- ✓ Programas de formación de profesores para el acompañamiento de estudiantes en la consecución de metas de aprendizaje
- ✓ Programas y proyectos de educación cívica y cultura ciudadana en diferentes temáticas (p.e. seguridad ciudadana, cultura financiera y tributaria, cuidado del ambiente y espacio público, entre otras) implementadas desde instituciones públicas que no pertenecen al sector educación

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Porcentaje de estudiantes que mejoran desempeño gracias a la implementación de la práctica
- ✓ Porcentaje / número de personas sensibilizadas que desarrollan hábitos y costumbres en el marco de una cultura cívica y ciudadana

### **Unidad de Gestión Educativa Local Sechura, Piura**

#### **Práctica: Gestión educativa resiliente y oportuna para asegurar la equidad en los aprendizajes Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

La práctica "Gestión educativa resiliente y oportuna para asegurar la equidad en los aprendizajes" implica el desarrollo de una estrategia poder asegurar la continuidad de estudios a los alumnos con interrupción temporal en la estrategia Aprendo en Casa del ámbito de la UGEL Sechura. Todo ello mediante la implementación de estrategias resilientes como acercar el servicio educativo a través del módulo de auto aprendizaje; contribuyendo al cierre de brechas por equipamiento y conectividad; facilitar el acceso a carpetas de recuperación y el programa de acompañamiento integral a estudiantes. En la actualidad, un 98.16% de los estudiantes en Sechura tienen un acceso y participan, activamente, del programa aprendo en casa.

Aspectos claves:

- La Estrategia de la UGEL Sechura incluyó los siguientes componentes:
  - o Acercar el servicio educativo a la familia a través del Módulo de auto aprendizaje en Comunicación y Matemática, que tuvo como propósito atender a los estudiantes de Educación Básica Regular del nivel primaria y secundaria que no logran acceder al servicio educativo de manera continua o que acceden de manera tardía o que no logran avanzar en el desarrollo de sus competencias.
  - o Contribución al cierre de brechas de equipamiento tecnológico (tableta) y de conectividad (paquete de datos) para estudiantes de zona rural que se encuentran alejados geográficamente y con gran dificultad de conectividad. Además, dichas tabletas cuentan con recursos didácticos seleccionados por los docentes para ser utilizados por los estudiantes en caso de no tener conectividad. Las tabletas reciben mantenimiento técnico y los estudiantes asistencia técnica para el uso de los equipos y atender dificultades que se puedan presentar.

- o Facilitar el acceso a las Carpetas de recuperación movilizando a los actores educativos y autoridades locales, para estudiantes focalizados con difícil acceso a conectividad.
- o Programa de acompañamiento integral a estudiantes con riesgo de quedarse atrás a cargo de docentes de la localidad con el objetivo de brindar acompañamiento pedagógico y socioemocional a estudiantes más vulnerables. Además, se establecieron sinergias con diferentes actores del territorio como el Centro de Salud Mental Comunitario de Sechura para brindar soporte socioemocional a las familias.

#### Principales resultados

Entre abril y octubre del 2020

- Se redujo de 15% a 6% estudiantes del nivel primaria no tienen acceso y no participan en estrategia Aprendo en Casa
- Se redujo de 36% a 5% estudiantes del nivel secundaria no tienen acceso y no participan en estrategia Aprendo en Casa

## 8. Categoría Fiscalización y Cumplimiento de la Ley

Esta categoría se refiere a iniciativas que implican mejoras en la gestión en uno o varios procesos específicos de la entidad 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 personas naturales como jurídicas. Dichas iniciativas incluyen 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 de buenas prácticas:

- ✓ Programas de formación a distintos actores con el fin de generar mayor conocimiento sobre las normas y regulaciones
- ✓ Programas de incentivos que alienten a los actores a cumplir con las normas y regulaciones
- ✓ Mecanismos de fiscalización justos y transparentes, que eviten la discrecionalidad / sesgo de la autoridad

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Reducción de informalidad o sanciones impuestas a los actores producto de la implementación de las prácticas
- ✓ Reducción de costos de las acciones de fiscalización producto de mejoras en los mecanismos

### **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)**

**Práctica: Los compromisos de mejora, ruta efectiva para elevar la calidad de los servicios de telecomunicaciones en los centros poblados**

**Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

La práctica "Los compromisos de mejora, ruta efectiva para elevar la calidad de los servicios de telecomunicaciones en los centros poblados " buscan crear un mecanismo que posibilite elevar la calidad de los servicios de telecomunicaciones en los centros poblados que lo requieran, con el fin de que los usuarios se beneficien en el menor tiempo posible. De esa manera se ha invertido en equipos de medición modernos para reemplazar los antiguos e incrementar las unidades disponibles para abarcar más lugares en estas labores de supervisión.

Aspectos claves:

- El objetivo de este mecanismo es que, ante la detección inicial del incumplimiento, las empresas ejecuten acciones para cumplir con los indicadores de calidad en un periodo determinado, de modo que los usuarios se beneficien directamente por recibir el servicio con los estándares mínimos aprobados por el OSIPTEL.
- Con los compromisos de mejora, el OSIPTEL ha logrado identificar los incumplimientos de calidad, segmentarlos y comprometer a las empresas a elevar la calidad de los servicios en un tiempo determinado y más corto, frente a un esquema sancionatorio común que podía extenderse por años.
- Los resultados del mecanismo implementado en el año 2015 son concretos. Desde ese año, el OSIPTEL ha logrado 1668 compromisos de mejoras de las empresas operadoras de los cuales 1572 ya fueron supervisados por el OSIPTEL obteniendo un 72% de cumplimiento de los mismos.
- Con este mecanismo se han beneficiado 643 centros poblados a nivel nacional, que ahora tienen servicios de telecomunicaciones con niveles de calidad que cumplen los estándares establecidos en el Reglamento de Calidad.
- A pesar de las dificultades que la emergencia sanitaria del 2020 ocasionó en los procesos de supervisión, el OSIPTEL ha logrado supervisar más de 220 centros poblados urbanos en dicho año, logrando verificar los Compromisos de Mejora solicitados en el año 2019, asegurando que los estándares de calidad del servicio de telefonía móvil se sigan cumpliendo a nivel nacional.

## 9. Categoría Gestión Ambiental Efectiva

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

Ejemplos de buenas prácticas:

- ✓ Programas de gestión de residuos sólidos desde la fuente
- ✓ Programas de uso de energías alternativas, riego eficiente, reforestación, reciclaje entre otros
- ✓ Programa de incentivos para la prevención de desastres en zonas de riesgo
- ✓ Monitoreo participativo de actividades económicas para prevenir impacto ambiental negativo

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Porcentaje de reducción de desastres naturales o impactos ambientales negativos
- ✓ Porcentaje de reducción de residuos contaminantes

### Sub Categoría Participación:

#### Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (Sernanp)

#### Práctica: El rol del Guardaparque en tiempos de pandemia

#### Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021

La práctica implica la ampliación del rol del guardaparque para apoyar a 34 gobiernos locales, en el traslado y entrega de canastas familiares, beneficiando a 5,814 familias vulnerables a nivel nacional, cuyo acceso a estos hogares es difícil. Ante ello, la institución puso a disposición su logística como infraestructura, vehículos, combustible, equipamiento, fortaleciendo la respuesta sanitaria y asistencia social en el paisaje asociado de las Áreas Naturales Protegidas (ANP).

#### Aspectos claves:

- Las y los guardaparques han fortaleciendo la respuesta sanitaria y la respuesta de asistencia social en el paisaje asociado de las ANP, para el beneficio de mujeres y varones vulnerables, especialmente de las familias de la Amazonía, ampliando sus intervenciones a nivel nacional, desarrollando sus actividades de monitoreo, apoyando a la población vulnerable más alejada del territorio peruano, contribuyendo a la contención de la pandemia por la COVID-19 de manera colaborativa.
- Una iniciativa del SERNANP y PROFONANPE, para apoyar a las poblaciones locales indígenas y no indígenas, fue lanzar la campaña “Apadrina una taricaya, conserva Pacaya” para apoyar la economía local de 564 familias socias, garantizando su seguridad alimentaria.
- El SERNANP, forma parte de Comandos Operativos COVID-19, especialmente del Comando COVID-19 Indígena. Se coordina con el Ejecutivo, su participación frente a la estrategia “Plan Tayta”, el rol del guardaparques es considerado como esencial, por ello pueden tramitar su Pase Laboral, para trabajar durante la inmovilización social obligatoria.
- Por su impacto, esta iniciativa estará en implementación hasta que finalice la Emergencia Sanitaria en el país.

#### Principales resultados

5,814 familias indígenas u originarias, en situación de vulnerabilidad, beneficiarias en la entrega de canastas.

34 gobiernos locales articulados con el SERNANP, para atender a las familias vulnerables y alejados.

4,207 familias vulnerables evaluadas en las cuatro plataformas del Estado para conocer si accedían al cobro de bonos.

1,857 familias vulnerables beneficiarias socias de las ANP, que recibieron seguimiento hasta el cobro del bono respectivo.

05 áreas críticas de frontera, con fortalecimiento en el control territorial.

564 familias vulnerables beneficiarias con la iniciativa “Apadrina una taricaya, conserva Pacaya”.

#### **Sub Categoría Sistemas de Información:**

##### **Ministerio del Ambiente**

##### **Práctica: La Huella de Carbono Perú: Herramienta de innovación para la acción climática Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

La práctica implica la creación de la Huella de Carbono Perú (HC-Perú), plataforma digital voluntaria y gratuita que promueve la reducción de GEI de las organizaciones públicas y privadas, y la neutralización de aquellas emisiones que no sean posibles reducir. La iniciativa ha permitido publicar la Guía de Funcionamiento, generar alianzas estratégicas con organizaciones y gremios, capacitar a representantes de organizaciones públicas y privadas y, desarrollar la campaña comunicacional “Nono, el oso de la Huella de Carbono”.

#### Aspectos claves:

- La Huella de Carbono Perú (HC-Perú) fue creada el 21 de noviembre de 2019 como una herramienta de acceso libre y gratuito que brinda un doble beneficio. Por un lado, promueve un real cambio de comportamiento y modelo de gestión en las organizaciones al medir sus emisiones de GEI y tomar acción frente a ello en favor del ambiente. Y, por otro lado, se constituye como un indicador de gestión para fortalecer la eficiencia, eficacia, competitividad, rentabilidad y sostenibilidad de las instituciones públicas y privadas del país.
- La HC-Perú responde de manera efectiva a la necesidad de contar con un inventario de emisiones de GEI a nivel organizacional que permita el reconocimiento del desempeño de aquellas organizaciones que se comprometen con la gestión de las emisiones. La herramienta cuenta con una calculadora gratuita para medir las emisiones de GEI en base a la Norma Técnica Peruana (NTP) ISO 14064-1 que responde a cinco principios: pertinencia, integridad, coherencia, exactitud y transparencia.
- Brinda un reconocimiento oficial, a través de cuatro niveles que se otorgan de manera consecutiva de la siguiente manera: la primera, por el cálculo de las emisiones; la segunda, al verificar dicha medición; la tercera, al reducir emisiones; y finalmente la cuarta, al neutralizar la huella de carbono.
- Durante su primer año de creada y en un contexto de pandemia de la COVID-19, la HC-Perú logró: o 1 plataforma gubernamental que permite el cálculo estandarizado de la huella de carbono

organizacional.

- o 170 organizaciones reportan su huella de carbono en la plataforma gubernamental HC-Perú.
- o 11,222,648.55 tCO<sub>2</sub>eq reportadas en la plataforma HC-Perú.
- o Cerca de 30,000 tCO<sub>2</sub>eq reducidas en la plataforma HC-Perú. Esto equivale al consumo de energía aproximado de 105,685 hogares en un año en Lima Metropolitana.
- o Cerca de 12,600 tCO<sub>2</sub>eq neutralizadas totalmente en la plataforma HC-Perú, a través de proyectos de conservación forestal.
- o 1500 representantes de organizaciones públicas y privadas capacitados por el Estado en 17 talleres sobre la huella de carbono, a través de la herramienta HC-Perú.

## 10. Categoría Incidencia Pública

Esta categoría se refiere a experiencias orientadas a lograr el consenso ciudadano necesario para poder modificar uno o varios aspectos del marco institucional vigente, así como para promover el cumplimiento de este. Dichas iniciativas incluyen 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 y ciudadanas.

Ejemplos de buenas prácticas:

- ✓ Diseño e implementación de campañas o programas de sensibilización dirigidas a grupos específicos
- ✓ Diseño e implementación de instrumentos e intervenciones que ayuden a la generación de consensos sobre determinadas políticas públicas en diferentes actores de la sociedad

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Resultados de mediciones de conocimientos, actitudes y prácticas previo y post campaña
- ✓ Porcentaje de aprobación de actores sobre una iniciativa específica
- ✓ Promulgación de una ley o normativa producto de la generación de consensos

### **Programa Nacional de Saneamiento Rural**

**Práctica: Tajimat Pujut: Hábitos saludables para vivir mejor**  
**Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

Tajimat Pujut (buen vivir en awajun) es la propuesta de la buena práctica implementada por el Programa Nacional de Saneamiento Rural (PNSR), a través del Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural, que tiene como objetivo principal lograr cambios conductuales sustanciales en las prácticas cotidianas de higiene, consumo de agua segura y uso correcto del sistema de saneamiento, tomando en cuenta el enfoque intercultural del ámbito de intervención, y de esa manera contribuir a la reducción de las tasas de enfermedades hídricas, específicamente de las enfermedades diarreicas agudas, que tanto afectan a las niñas y niños de la Amazonía.

Aspectos claves:

- Se presenta el caso específico del centro poblado Santa Catalina, ubicado en el distrito y provincia Moyobamba, de la región San Martín. Este centro poblado cuenta con 604 personas, de las cuales 41 son niños y niñas menores de 5 años. En esta comunidad no existe una posta médica por lo que deben recurrir a dos puestos de salud, donde se diagnosticó, en enero del 2020, que el 24.4% de estos niños/as

sufrían de Enfermedades Diarreicas Agudas (EDAs)

- La instalación de infraestructura de agua y la tecnología de saneamiento por parte del Proyecto fue acompañada por una estrategia de concientización a la población de prácticas cotidianas sanitarias para lograr verdaderos impactos en la disminución de EDAs. Las prácticas abarcan lavado de manos; alimentación saludable; higiene personal, de la vivienda y los alimentos; y uso adecuado de las Unidad Básica de Saneamiento (UBS), que está conformada por una ducha, una tasa para hacer deposiciones fisiológicas y un lavamanos.

- La estrategia promovió de concepto de “familia tajimat” o “familia saludable” que es aquella en la que sus miembros se encuentran en la búsqueda continua de su bienestar físico, psíquico, social y ancestral.

- La experiencia logró que el 70% de familias tuviera conocimiento y práctica del buen uso racional del agua; 95% de familias tuviera conocimiento y práctica sobre los momentos críticos (claves) de lavado de manos con la técnica correcta (agua y jabón, toalla u otro) y 96% de familias realizan práctica de lavado de manos con la técnica correcta; 78% de las familias practican el uso adecuado de la UBS

- Las Enfermedades Diarreicas Agudas pasaron de 24.4% (2020) a 1.5% luego de implementada la Estrategia.

## 11. Categoría Inclusión Social

Esta categoría se refiere a actividades orientadas a mejorar las condiciones de vida de los grupos más vulnerables o cuyos derechos básicos han sido vulnerados, buscan reducir las brechas actuales en cobertura y calidad de servicios públicos, así como a aquellas iniciativas que trabajan para el desarrollo de capacidades y oportunidades que permitan la inclusión social de dichos grupos. Estas iniciativas incluyen 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. Estas iniciativas incluyen el desarrollo de prácticas que planteen la protección, desarrollo, participación e involucramiento de grupos vulnerables, en particular, niñas, niños y adolescentes mujeres, ancianos y personas con discapacidad en condición de exclusión y pobreza extrema, en los espacios de toma de decisiones. Asimismo, experiencias que incorporen la protección y promoción de los derechos humanos, 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 de buenas prácticas:

- ✓ Diseño e implementación de programas que brinden servicios a poblaciones en riesgo o exclusión

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Porcentaje de personas que mejoran sus condiciones de vida (en términos de recursos económicos o bienestar social) como producto de la práctica

### Sub Categoría Ámbito Rural:

**Ministerio del Ambiente**

**Práctica: Reactivando el Apachicuy, una iniciativa solidaria en tiempos de crisis que alivia el hambre y promueve la agrobiodiversidad**

**Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

La práctica trabaja en alianza con productores y gobiernos locales en su ámbito de acción; el proyecto identificó la oportunidad de reactivar y escalar el Apachicuy. La iniciativa es un esfuerzo conjunto para que

pueda concretarse el envío de remesas de alimentos provenientes de la agrobiodiversidad a los familiares de los beneficiarios del proyecto residentes en las ciudades, a fin de aliviar la necesidad durante el periodo de inmovilización.

Aspectos claves:

- Apachicuy es un vocablo quechua que significa “encargo” o “remesas” y que evoca una práctica ancestral de la cultura andina para apoyar al que menos tiene. Esta costumbre del poblador andino de enviar remesas con productos locales a sus familiares en las ciudades, es una muestra de su tradicional solidaridad y un esfuerzo por conservar sus costumbres alimenticias con productos de la agrobiodiversidad.
- Debido a la emergencia sanitaria, para hacer efectivo el envío del Apachicuy, los pobladores rurales tenían como limitante la ausencia de medios de transporte para llevar sus productos hacia las ciudades, motivo por el cual recurrieron a sus autoridades locales para solicitar el apoyo necesario.
- El Proyecto GEF Agrobiodiversidad SIPAM II trabaja en alianza con productores y gobiernos locales en su ámbito de acción, el proyecto identificó la oportunidad de reactivar y escalar el Apachicuy, para que en un esfuerzo conjunto pueda concretarse el envío de remesas de alimentos provenientes de la agrobiodiversidad a los familiares de los beneficiarios del proyecto residentes en las ciudades, a fin de aliviar la necesidad durante el periodo de inmovilización.
- Durante los meses de mayo a julio de 2020, gracias a la gestión del proyecto y en coordinación con autoridades locales, se logró capacitar, organizar y articular a 3,776 productores de 9 distritos, quienes consiguieron realizar la práctica del Apachicuy y enviar 300.18 toneladas de productos de la agrobiodiversidad, valorizados en S/ 994,293, a sus familiares en situación de vulnerabilidad en diversas ciudades. Esta iniciativa benefició a 4,627 familias quienes pudieron recibir alimentos saludables y mitigar los efectos económicos negativos de la pandemia por COVID-19.

**Sub Categoría Ámbito Urbano:**

**Municipalidad Distrital de Barranco**

**Práctica: Malambo Sabroso**

**Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

La Municipalidad Distrital de Barranco ha liderado una propuesta para la recuperación integral de Malambo; a fin de mejorar las condiciones de vida de los habitantes, basado, inicialmente, en la activación espacios públicos, a través de actividades culturales y recreativas; y la capacitación y empoderamiento de las mujeres de la zona en actividades gastronómicas, liderando el cambio social de forma organizada.

Aspectos claves:

- La zona de Malambo en el distrito de Barranco está ubicada en lado Este del distrito y es colindante con el distrito de Surco. Está compuesta por un gran número de viviendas distribuidas en quintas y construcciones con espacios reducidos, sin planificación urbana. Ha sido conocida en el distrito, principalmente, por el nivel de violencia e inseguridad de sus calles, siendo los problemas más recurrentes las peleas callejeras, el alcoholismo, la venta y el consumo de drogas, la aglomeración de basura y desmonte, el comercio ambulatorio y los paraderos informales de mototaxis.
- La Gerencia de Cultura y Turismo ha liderado un plan intergerencial para la mejora de las condiciones de vida de los habitantes. Así cada una de las unidades orgánicas comprometidas en el proyecto ha desarrollado intervenciones que permitan cambiar de la zona con el objetivo de mejorar las condiciones de vida y de reducir las brechas en calidad y cobertura de los servicios públicos:
  - o La Gerencia de Cultura ha formado y consolidado el proyecto “Malambo Sabroso” que consta de 16 “Maestras Gastronómicas” capacitadas por el chef Palmiro Ocampo y la Universidad San Ignacio de Loyola. También ha conseguido, a través del apoyo de artistas, la muralización de la zona, mejorando el aspecto visual de las calles.
  - o La Gerencia de Fiscalización y Seguridad Ciudadana ha contribuido con la presencia constante de serenos para el cuidado de la zona, así como con la instalación y/o mantenimiento de 03 cámaras de vigilancia en el barrio.
  - o La Gerencia de Desarrollo Urbano ha realizado el adoquinado de las veredas y, en coordinación con la Gerencia de Educación, Salud y Deportes, ha instalado un minigimnasio en la esquina del Jr. Rodríguez Soto y la Av. Manuel De la Fuente Chávez.
  - o La Gerencia de Servicios a la Ciudad y Gestión Ambiental ha contribuido con la erradicación del punto crítico detectado por el OEFA. Para conseguirlo, empezó con la limpieza y correcta

disposición de la basura domiciliaria y desmonte encontrado en la zona donde posteriormente se instaló el minigimnasio y la sensibilización ambiental de los vecinos, así como la constante supervisión y fiscalización en zonas aledañas. Adicionalmente, se empadronó a las viviendas y comercios al Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva “Prorecicla” o La Gerencia de Participación Vecinal y Bienestar Social, aprueba la creación de 22 Juntas Vecinales Comunales con lo que se genera una Junta Vecinal Comunal para el barrio que comprende las calles de Malambo, permitiendo que las demandas de los vecinos sean más escuchadas y mejor atendidas. o La Gerencia de Educación, Salud y Deportes, en coordinación con el Ministerio de Salud, implementó el Centro de Salud Mental, brindando apoyo a las personas, en especial casos de violencia doméstica. Adicionalmente, se implementaron talleres deportivos en calles cercanas, incidiendo de manera indirecta en la posibilidad de brindar espacios deportivos y recreativos a los niños/as de Malambo.

## 12. Categoría Movilidad y Espacios Públicos

Iniciativas que evidencien destacados resultados en la transformación de espacios públicos para la mejora en la calidad de vida de las personas, aportando así a la construcción de ciudades inclusivas y sostenibles, promoviendo un modelo de urbe desde y para las personas, con espacios públicos seguros y universalmente accesibles; así como también sistemas de movilidad sostenibles (caminabilidad, transporte no motorizado y transporte público). Se valorará que estas buenas prácticas estén enmarcadas en procesos de planificación urbana que garanticen su constante evaluación y continuidad.

Ejemplos de buenas prácticas:

- ✓ Diseño e implementación de programas que mejoren el acceso universal y uso de los espacios públicos
- ✓ Incorporación de mecanismos de transparencia, participación ciudadana y rendición de cuenta en el proceso de planificación, diseño, implementación y evaluación

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Porcentaje de personas que utilizan los espacios públicos mejorados
- ✓ Beneficio económico / social de la inversión en el espacio público

### **Municipalidad Metropolitana de Lima**

#### **Práctica: Limeños al Bicentenario**

#### **Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

La Municipalidad Metropolitana de Lima busca recuperar espacios públicos mediante intervenciones tácticas y participativas que atiendan las necesidades de los ciudadanos, y promuevan la cohesión social. La iniciativa planifica a largo plazo con estrategias de transformación livianas, rápidas y de bajo costo para validar en el presente las ideas de largo aliento, así como articular y activar a la ciudadanía.

Aspectos claves:

Limeños al Bicentenario comprende cinco las líneas de acción transversales:

- 1) Habitabilidad: se busca priorizar la mejora de los usos del espacio público partiendo por los deberes y derechos que tienen los ciudadanos de respetar y mantener los espacios que comparten en la ciudad. Así mismo, el exigir una ciudad mejor planificada que contemple un incremento de áreas destinadas para el desarrollo de espacios públicos que respondan a las necesidades de sus contextos y promuevan una mejor calidad de vida.
- 2) Gestión ambiental: se promueven prácticas responsables que acerquen al ciudadano a los beneficios que la naturaleza puede traer para los entornos urbanos como la mejora de la calidad de aire. Este



componente no sólo busca realzar el valor paisajístico del verde urbano, sino fortalecer la relación de coexistencia que debe existir entre las personas y su entorno.

3) Cohesión Social: la verdadera sostenibilidad y resiliencia se basa en el fortalecimiento del tejido social y el sentido de comunidad. Bajo esta línea se busca promover el involucramiento, la participación y el empoderamiento de los vecinos y vecinas con los espacios públicos.

4) Promoción cultural: bajo esta línea, se busca que las intervenciones contemplen la habilitación de espacios de usos mixtos que permitan el desarrollo de actividades que promuevan la identidad del barrio y el disfrute.

5) Desarrollo Económico: las intervenciones permiten dinamizar, ordenar y potenciar dinámicas de intercambio comercial que promueven el desarrollo económico a partir de actividades que ponen en valor el entorno como una oportunidad.

Principales resultados:

- 8 espacios públicos recuperados con intervenciones tácticas y participativas
- 68,844 personas que viven en los entornos a las intervenciones son beneficiadas por la habilitación de nuevos espacios públicos • 292 vecinos y vecinas que participan en la implementación de las intervenciones para la recuperación de sus espacios públicos; y 147 vecinos y vecinas que participan en el sostenimiento de las intervenciones
- 77 actividades desarrolladas en los espacios recuperados y 7,394 personas participantes en las actividades desarrolladas
- 9,456 soles generados por las actividades desarrolladas
- 8,112 mujeres usan diariamente los espacios recuperados
- 203 árboles sembrados en los espacios recuperados
- 6,913 m2 de área pública recuperada

### **13. Categoría Predictibilidad de los Procesos Regulatorios**

Esta categoría se refiere al desarrollo y promoción de mecanismos esenciales 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. Estos mecanismos ayudan a mantener estabilidad en la regulación y fiscalización de empresas y ciudadanos; ello implica, por ejemplo, tener marcos regulatorios claramente definidos, asegurar la provisión de información adecuada, ser transparente con la comunicación y contar con cronogramas. La predictibilidad es especialmente relevante en el caso de la regulación de servicios públicos, pero debe ser promovida tanto por los organismos públicos reguladores, como por las demás entidades del Estado encargadas de formular políticas en mercados caracterizados por externalidades o bienes públicos, tales como los relacionados al medio ambiente, competencia, seguridad industrial y ciudadana, sanidad, y bienestar social.

Ejemplos de buenas prácticas:

- ✓ Implementación de procesos que mejoren la transparencia y reduzcan los riesgos de discrecionalidad en las decisiones del regulador
- ✓ Diseño e implementación de instrumentos de autoevaluación u otros mecanismos de orientación para empresas / organizaciones reguladas.

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Porcentaje de entidades reguladas que utilizan instrumentos de autoevaluación

**Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil)**  
**Práctica: Predictibilidad en la Inspección del Trabajo**  
**Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

La presente buena práctica consiste en la conformación de un Comité de análisis de criterios normativos que se encarga de uniformizar los criterios normativos vinculantes, aplicables a la inspección del trabajo a nivel nacional, brindando mayor predictibilidad y seguridad jurídica a los pronunciamientos emitidos por la Autoridad Inspectiva de Trabajo, lo cual beneficia tanto a empleadores como a trabajadores al garantizar un debido procedimiento.

Aspectos claves:

- Durante los años 2014 al 2017, los servidores de las Intendencias Regionales, Gobiernos Regionales (ya sea personal inspectivo como los órganos resolutores del Sistema de Inspección del Trabajo), resolvían sus pronunciamientos sin tener una postura uniforme entre dichos órganos, respecto de un mismo tema o, sobre el mejor sentido de aplicación de la legislación materia de competencia de la Inspección del Trabajo, existiendo discrepancias interpretativas en la aplicación de una disposición legal por parte de los órganos resolutores del referido Sistema, generando incertidumbre frente a las decisiones que un empleador sometido a un procedimiento pueda emitir por parte de la autoridad inspectiva de trabajo.
- Considerando los constantes reclamos de organizaciones sindicales y gremios empresariales sobre esta realidad, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, dispuso la creación de un Comité de análisis de criterios normativos aplicables a la inspección del trabajo.
- El Comité de Criterios, ha adoptado 49 criterios normativos, en las materias relacionadas a normas sociolaborales, de seguridad y salud en el trabajo, derechos fundamentales laborales, labor inspectiva y procedimiento sancionador, promoviendo con estos, el cumplimiento de la normativa sociolaboral, a favor de los trabajadores.
- En los años 2018 a marzo de 2021, se han emitido 25,041 resoluciones administrativas, de lo que se advierte, la uniformidad de los criterios normativos ha contribuido en más del 70% de las resoluciones.

#### **14. Categoría Promoción de la Cultura e Identidad**

Esta categoría reconoce los esfuerzos por propiciar la creación, asegurar el acceso y facilitar procesos de democratización de la cultura, la reafirmación los valores culturales de las comunidades locales, regionales y nacionales, la generación de oportunidades de desarrollo y construcción de ciudadanía, así como la conservación, puesta en valor y difusión del patrimonio cultural de nuestro país. En ese sentido, dichas iniciativas incluyen la implementación de medidas, servicios, actividades y/o estrategias que contribuyan al desarrollo cultural de las comunidades, el establecimiento de condiciones, mecanismos, y herramientas para su uso social y económico, elevando de esta forma la calidad de vida de estas.

Ejemplos de buenas prácticas:

- ✓ Diseño e implementación de programas que involucren a diversos actores en la puesta en valor, mantenimiento y difusión del patrimonio material e inmaterial, así como el desarrollo de las distintas manifestaciones artísticas y culturales propias del país
- ✓ Diseño e implementación de programas que contribuyan al desarrollo de los diversos grupos étnicos y culturales

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Número de personas / actores que participan en la puesta en valor y mantenimiento del patrimonio
- ✓ Resultados de la medición de conocimientos, actitudes y prácticas previo y post a la

## implementación de programas

### **Municipalidad Metropolitana de Lima**

#### **Práctica: Cultura desde casa**

#### **Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

La práctica "Cultura desde casa" promueve el desarrollo de propuestas artísticas a través de contenidos virtuales, mitigando así el impacto económico desfavorable ocurrido por la pandemia hacia trabajadores del arte. De esa manera, la práctica amplía el acceso a la ciudadanía convocando a 699 artistas y generadores de contenido para realizar contenidos virtuales de carácter artístico y cultural para los vecinos de los 43 distritos de la ciudad de Lima, incluyendo Lima Cercado. Cabe recalcar que las actividades del programa han sido difundidas por diferentes plataformas virtuales logrando un alcance diez veces mayor que de forma presencial. Finalmente, este programa ha sido reconocido por la UNESCO como una buena práctica en América Latina y el Caribe.

#### Aspectos claves:

El proceso llevado a cabo por la Municipalidad Metropolitana de Lima fue transparente, inclusivo y participativo, debido a que:

- Se coordinó con las diferentes áreas para producir contenidos virtuales con material histórico y documental de museos, bibliotecas y galerías al que tiene acceso la Municipalidad Metropolitana de Lima. Así nacieron: lunes de lectura, martes de Lima y su historia, miércoles de teatro, jueves de cine, viernes de música, sábado de arte y domingos familiares.
- Se llevaron a cabo convocatorias dirigidas a artistas, creadores locales y ciudadanos, para que creen y produzcan contenidos para ser (previa elección) difundidos en plataformas virtuales con fines pedagógicos o solo de difusión. Los proyectos debían abordar las siguientes temáticas: cine, música y medios audiovisuales y nuevos medios, entre los que destacan videoarte, animación, videojuegos, entre otras.
- Para animar a los artistas –que tenían el desafío de reinventarse– a participar se les brindó asesoría técnica a fin de que tengan las pautas para generar contenido virtual, desde cómo tener buena iluminación hasta dónde ubicar la cámara.
- Los artistas cuyos proyectos fueron seleccionados y difundidos recibieron una retribución económica, además de acompañamiento profesional y técnico para la ejecución de sus proyectos.
- En colaboración con el Ministerio de Cultura se realizó la “Encuesta nacional sobre el impacto del estado de emergencia por el COVID-19 en el sector de las artes, museos e industrias culturales y creativas”, con el objetivo de orientar acciones que contribuyan a construir escenarios realistas para la planificación y gestión pública local de la cultura. Asimismo, con el apoyo del mismo ministerio, se elaboró un documento de gestión con los lineamientos y protocolos para el desarrollo de actividades en espacios cerrados. Esto fue clave para realizar eventos emblemáticos (como el aniversario de Lima) una vez que se levantaron las restricciones por el COVID-19.
- Modificación del uso de la web, Facebook e Instagram de la Municipalidad Metropolitana de Lima (y las plataformas Descubre Lima, Cultura para Lima, Teatro Municipal de Lima y Museo Metropolitano de Lima) en las que se transmitían actividades presenciales para empezar a difundir contenidos audiovisuales propios y los producidos por artistas y creadores locales. Estas redes ya contaban con una cantidad importante de seguidores; son fáciles de usar por la ciudadanía y de uso gratuito.

#### Principales resultados:

- Las actividades virtuales de música, cine y artes escénicas difundidas en nuestras distintas plataformas fueron vistas por 628,760 personas, cifra que es 10 veces la cantidad de espectadores que asistieron a los eventos presenciales en el 2019.
- 255,295 personas se conectaron a la serenata virtual por el aniversario de Lima, un crecimiento de más de 1,600% respecto a la cifra que accedió al mismo espectáculo en formato presencial el año pasado.
- Se convocó a 669 artistas y generadores de contenidos, quienes tuvieron la oportunidad de adaptar sus creaciones y servicios a un formato online, lo cual no solo les permite desempeñarse en entornos virtuales, sino también, ampliar sus oportunidades de trabajo.
- Cultura desde Casa fue destacada por la UNESCO como una buena práctica en América Latina y el Caribe, en el marco de la Semana Internacional de la Educación Artística. Además, la exposición virtual “Cuadro de Costumbres: 100 años del Teatro Municipal de Lima” fue nominada al Premio Luces del diario El Comercio, como mejor exposición virtual.

## 15. Categoría Promoción del Desarrollo Económico

Esta categoría reúne aquellas acciones que realizan entidades públicas para crear las condiciones necesarias para facilitar la iniciativa privada, 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, la generación de capacidades, la articulación con otros actores y mercados, haciendo más competitiva la zona de incidencia de la institución.

Ejemplos de buenas prácticas:

- ✓ Diseño e implementación de programas que permitan el desarrollo de una cadena productiva

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Incremento en los indicadores de empleo
- ✓ Número de nuevas empresas
- ✓ Porcentaje de incremento en los ingresos per cápita de las personas

### **Ministerio de Transportes y Comunicaciones**

#### **Práctica: El Cabotaje Marítimo como alternativa de transporte inclusivo para el desarrollo del país Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

La práctica "El cabotaje marítimo como alternativa de transporte inclusivo para el desarrollo del país" potencia modalidades alternas al transporte terrestre que sean efectivas en costo y tiempo para contribuir a la activación económica. Así, esta iniciativa busca promover que nuevas empresas desarrollen el cabotaje marítimo como alternativa de transporte de carga en la costa peruana, generando más empleo en el sector transporte y logística. Para ejecutarlo se creó y modificó el marco normativo sobre cabotaje marítimo, se simplificaron los requisitos establecidos para la certificación de naves y se difundieron los beneficios de desarrollo económico del cabotaje marítimo. Finalmente, a la fecha, existe un ahorro de 30% a 40% por reducción de costos de transporte.

Aspectos claves:

- El cabotaje beneficia a las empresas, comparado al transporte terrestre, tiene varios beneficios: mayor capacidad para movilizar carga, reduce costos logísticos y riesgos de inseguridad, da mayor predictibilidad para programar operaciones, fortalece el dinamismo económico regional exportador al tener más oportunidades comerciales y frecuencias de transporte; a su vez mantiene la continuidad de la cadena de abastecimiento en el país ante cualquier desastre natural o demanda social.
- Existían dos problemas que el MTC diagnosticó, los cuales no permitían promover y facilitar el cabotaje como alternativa competitiva. Primero, la ausencia del marco regulatorio de cabotaje efectivo y segundo, la escasez de oferta naviera.
- Frente a ello, la iniciativa tuvo como objetivo promover que nuevas empresas desarrollen el cabotaje marítimo como alternativa de transporte de carga en la costa peruana, a través de:
  - o Modificar y crear el marco normativo sobre cabotaje marítimo,
  - o Simplificar y flexibilizar los requisitos establecidos para la certificación de naves y operatividad del cabotaje, o Difundir los beneficios de desarrollo económico del cabotaje marítimo como alternativa de transporte de carga en la costa peruana al público objetivo.

Principales resultados:

- Inscripción de 43 naves de 9 empresas y se realizó 24 operaciones desde diciembre del 2019 hasta marzo del 2021, logrando transportar 419 contenedores equivalentes a 11,313 toneladas de carga.
- 2 normas modificadas y 3 creadas, como marco normativo (Decreto Legislativo N° 1413).
- Se simplificó y flexibilizó a través del Decreto Supremo Nro. 029-2019-MTC, reduciendo de 7 a 1 requisito para la certificación de naves y operatividad del cabotaje
- 55 actividades de difusión de los beneficios del cabotaje marítimo.
- Reducción de la posibilidad de propagación y contagio de Covid-19, debido a que cumple con estrictos protocolos, y la interacción entre personas es menor.

## 16. Categoría Seguridad Ciudadana

Esta categoría reúne los esfuerzos realizados por entidades públicas para asegurar que los ciudadanos y ciudadanas puedan convivir de manera pacífica, se encuentren libres de todo tipo de violencia o intentos de violencia, así como evitar la comisión de delitos y faltas contra las personas y sus bienes. Dichas iniciativas incluyen la implementación de programas, medidas, actividades y estrategias creativas para la prevención y/o solución de problemas de inseguridad ciudadana ya desatados, así como la articulación con diferentes actores de la sociedad y la promoción de la participación e involucramiento de forma ordenada de la población.

Ejemplos de buenas prácticas:

- ✓ Diseño e implementación de programas que contribuyan a reducir la inseguridad y la violencia

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Porcentaje de reducción de robos y actos de violencia
- ✓ Resultados de medición de percepción respecto a la seguridad ciudadana

### **Municipalidad Metropolitana de Lima**

#### **Práctica: Lima Metropolitana Interconectada**

#### **Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

La Municipalidad Metropolitana de Lima ha implementado el Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana (CIC-SC), un centro estratégico metropolitano de auxilio rápido que soluciona los problemas de articulación entre los distritos que reportan incidentes y las Entidades de Primera Respuesta (EPR), como bomberos, hospitales, etc. Además, funciona como órgano de apoyo a los distritos brindándoles soporte para sus intervenciones y analizando la información sobre incidencias en todo Lima.

Aspectos claves:

- En el 2020, alrededor de 1.4 millones de incidencias fueron atendidas por las centrales de emergencias de los 43 distritos de Lima Metropolitana. Muchas de estas fueron reportadas por los mismos ciudadanos, quienes informaron de robos, accidentes de tránsito, buzones sin tapas, fugas de gas y otras. La variedad de posibles incidencias requería que los distritos se contacten de manera rápida con las EPR como la Policía Nacional del Perú, bomberos, hospitales, etc.; sin embargo, por mucho tiempo hubo dificultades para articular el trabajo con estas organizaciones.
- Cada central distrital debía comunicarse con las EPR correspondientes y esperar que atiendan sus llamadas. La débil relación de comunicación entre las centrales de los distritos y las EPR ocasionaba que no todas las solicitudes tuvieran respuesta rápida, causando demoras en los tiempos de atención e, incluso, incidencias sin atender.
- Ante ello, se realizaron esfuerzos para fortalecer los mecanismos de coordinación para incrementar la cooperación interinstitucional a nivel de gobiernos locales y el nivel de cooperación interinstitucional con las EPR.

#### Principales resultados:

Entre mayo y diciembre del 2020:

- El tiempo de respuesta promedio se redujo un 5% mes a mes y un 74% en total.
- 43 distritos de Lima Metropolitana cuentan con una central que los ayuda a garantizar la ayuda de las EPR y el 100% ha reportado incidencias durante todo el 2020. Ello repercute indirectamente sobre 9 millones de habitantes.
- 43 distritos de Lima Metropolitana cuentan con el apoyo de una central que está integrada con otros distritos por voz a través de Radios Tetra.
- Existe una base de datos integrada con información de incidencias de toda Lima Metropolitana de marzo a diciembre del 2020.
- 50% de los distritos señalan una mejora en los tiempos de respuesta a incidencias gracias al CIC-SC.
- Al menos 14 distritos han incrementado su productividad en la atención de incidencias de manera significativa: 5 en más del 20% y 9 en más del 5%.
- Al menos 68% de centrales de Lima Metropolitana señalan no tener problemas para comunicarse con la Policía Nacional del Perú, los bomberos, SISOL, SAMU, Ministerio de Salud; EsSalud, ATU, Enel, entre otras EPR.

## 17. Categoría Servicio de Atención al Ciudadano

Esta categoría 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 y del trato ofrecido, así como para llevar a cabo el servicio solicitado con la mayor fluidez, velocidad, eficiencia, cordialidad y efectividad posible. Ello supone la implementación de diversos canales de atención personalizada o plataformas de atención al ciudadano (ventanillas de atención presencial, oficinas descentralizadas en proporción al territorio, atención no presencial telefónica, electrónica o a través de redes sociales, entre otros), así como mecanismos que permitan 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.

Ejemplos de buenas prácticas:

- ✓ Diseño e implementación de mejoras para una atención de calidad con interculturalidad en las plataformas de atención
- ✓ Diseño e implementación de mecanismos para la atención de quejas y sugerencias

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Porcentaje de ciudadanos satisfechos con el servicio otorgado
- ✓ Número de mejoras implementadas producto de la sistematización de quejas y sugerencias

#### **Subcategoría Gobierno Digital:**

**Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat)**

**Práctica: Modelo de importación digital para facilitar y simplificar el proceso de ingreso de mercancías al país con seguridad y transparencia**

**Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

La práctica "Modelo de importación digital para facilitar y simplificar el proceso de ingreso de mercancías al país con seguridad y transparencia" ha desarrollado una plataforma moderna con el fin de agilizar la

importación de mercancías al país, y realizando el seguimiento de todos los trámites brindando seguridad y transparencia en la cadena logística, eliminando el uso de documentos físicos en reemplazo de formatos electrónicos, para reducir los trámites presenciales, priorizando lo virtual, y creando servicios que permitan conocer el estado del trámite de importación y los tiempos de atención.

Aspectos claves:

- Antes del inicio de la pandemia, el trámite de importación de estas mercancías suponía el uso de documentos físicos -de casi 10 hojas por cada ítem- que debían entregarse de manera presencial.
- El proceso para importar por general se iniciaba después de que las mercancías llegaban al país, incrementando los costos operativos (almacenaje y retiro de la carga), incidiendo en el precio de venta final y en los tiempos de disponibilidad para el abastecimiento en todo el país, sin mencionar, el impacto en el nivel de competitividad como país.
- No existía una herramienta que permitiera al importador hacer seguimiento a los trámites que realizaba ante la SUNAT, sin tener referencias de las agencias de aduanas o almacenes con los mejores tiempos de atención.
- Ante ello se desarrolló una plataforma moderna para:
  - o Eliminar el uso de documentos físicos en reemplazo de formatos electrónicos.
  - o Reducir los trámites presenciales, privilegiando el uso de herramientas virtuales.
  - o Priorizar el inicio de los trámites antes de que los productos lleguen al país, para reducir el tiempo de liberación de las mercancías y los costos de almacenaje.
  - o Desarrollar servicios virtuales que permitan conocer el estado del trámite de importación y los tiempos de atención.

Principales resultados:

- Reducir en 50% el tiempo utilizado en el retiro de las mercancías, eliminar el 100% de documentos físicos y reducir los trámites presenciales a sólo 5.8%.
- Los procesos antes del arribo de la carga se incrementaron de un 38% a un 79%, permitiendo un ahorro promedio de US\$250 dólares por contenedor y cada día que se reduzca su estadía en los almacenes aduaneros.
- El importador cuenta con soportes virtuales que le permiten realizar el seguimiento de todos sus trámites, optimizando sus procesos logísticos

#### **Subcategoría Mejora de Canales de Atención:**

##### **Instituto Nacional Penitenciario**

##### **Práctica: Sistema integrado de visitas virtuales: conectamos personas, unimos familias**

##### **Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

El Sistema Integrado de Visitas Virtuales tiene como objetivo garantizar el derecho de visitas como componente indispensable del vínculo familiar para la rehabilitación de las personas privadas de libertad.

Aspectos claves:

- A marzo de 2020, la población penitenciaria ascendía a un total de 97, 498 internos e internas, albergados en 68 establecimientos penitenciarios, los que en su mayoría rebasan su capacidad de albergue. Con un hacinamiento que superaba el 140%, un sistema de salud penitenciario absolutamente debilitado y una infraestructura deficiente fueron las condiciones para que el COVID-19 impactará fuertemente en el sistema penitenciario.
- La implementación del Sistema Integrado de Visitas Virtuales consiste en una estrategia para enfrentar la suspensión de las visitas presenciales a las personas privadas de libertad en los establecimientos penitenciarios. Posicionando así, el rol de garante de los derechos del Instituto Nacional Penitenciario poniendo la tecnología al servicio de la comunidad penitenciaria.
- Si bien, esta iniciativa fue pensada como una estrategia para prevenir y reducir los niveles de contagio por COVID-19; debido a las condiciones de hacinamiento, infraestructura inadecuada, el déficit en el acceso a los servicios de salud, prevalencia de enfermedades como el VIH, TBC, hepatitis, que coloca a las personas privadas de libertad en una situación de vulnerabilidad, el Sistema Integrado de Visitas Virtuales representa una oportunidad de ampliar los beneficios para la población penitenciaria.
- Desde una mirada de la salud mental, es necesario señalar que la suspensión de visitas tiene impactos psicológicos y emocionales nocivos en las personas privadas de libertad, por lo mismo que empeora las

condiciones preexistentes de estrés, ansiedad y depresión, por lo que es fundamental que las personas que se encuentren en centros de privación de libertad mantengan contacto con sus familiares durante la crisis generada por el COVID-19.

Acciones implementadas:

- Se han implementado ambientes equipados con computadoras y red de datos, para el funcionamiento de las visitas virtuales en 61 establecimientos penitenciarios, lo que representa el 92% de cobertura.
- Se ha desplegado fibra óptica y conectividad a Internet en los ambientes destinados para el funcionamiento de las visitas virtuales.
- Se han realizado 58 914 videollamadas en 61 a nivel nacional.
- Se asignó un total de 279 computadoras en 61 a nivel nacional.

Resultados:

- Entre marzo y julio 2020 se registraron un total de aproximadamente 60, 000 contagiados y 368 muertos. Como consecuencia de la suspensión de visitas se desataron 15 motines y protestas que dejaron un saldo de una decena de muertos y heridos
- A partir de noviembre del 2020 hasta abril 2021 (fecha de presentación al Premio), 68% de la población penal ha accedido al servicio de visitas virtuales, y sólo 298 personas privadas de libertad contagiadas y 12 personas muertas por COVID-19. No se presentaron motines.

## **18. Categoría Simplificación de Trámites**

Esta categoría comprende todo esfuerzo que realice una institución pública para que, en sus centros de atención, las personas – naturales y jurídicas– puedan efectuar de forma sencilla, amigable y rápida, los trámites necesarios para continuar con su quehacer diario. Ello supone proporcionar información útil y de calidad para el ciudadano, así como la reducción de las principales variables que afectan al ciudadano y al funcionario al momento de gestionar un trámite: número de pasos, costos, requisitos y plazos. Adicionalmente, dichas iniciativas deberán cuidar que el procedimiento no solo sea eficiente, sino que sea consistente con el marco legal vigente y se pueda realizar, según las capacidades y recursos de la institución.

Ejemplos de buenas prácticas:

- ✓ Revisión de procesos y procedimientos para reducir requisitos, pasos y tiempos

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Porcentaje de reducción de tiempos
- ✓ Número de requisito eliminados

### **Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat) Práctica: Implementación del servicio de comercio electrónico para ciudadanos y empresas Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

La práctica "Implementación del servicio de comercio electrónico para ciudadanos y empresas" consiste en consolidar un sistema 100% digital para reducir los tiempos y trámites en el proceso de autorización del retiro de los productos de los almacenes por parte de la Aduana, de manera que se constituye un modelo de Envíos de Entrega Rápida (EER) para ciudadanos y empresas que adquieren productos (por un valor máximo de 2000 dólares). Para lograrlo se virtualizaron todos los procesos en la plataforma de comercio electrónico reduciendo el proceso de 35 a 6 horas. Finalmente, se presentan algunos lineamientos: cero trámites de ciudadanos y empresas, proceso 100% digital, único canal de información previa la llegada de mercancía, pago posterior de la entrega del EER, sistema de gestión de riesgo por colores, disponibilidad de productos en 6 horas y nuevo reglamento de EER.



Aspectos claves:

- En los últimos cinco años, el comercio electrónico procedente del extranjero al Perú se incrementó en 23% por año.
- Antes del inicio de la pandemia, las importaciones por un valor de hasta dos mil dólares requerían que los ciudadanos y empresas realicen sus trámites de forma presencial para la presentación de documentos, pagos, esperas de atención, notificaciones, revisión de expedientes, etc. Ello, representaba utilizar más de 35 horas solo en la fase de autorización, por parte de Aduanas, para el retiro de los productos de los almacenes. A esta variable se adicionaba el tiempo de almacenamiento, distribución y envío de los productos por parte de las empresas de entrega rápida.
- La cuarentena se convirtió en una oportunidad para la SUNAT, que desarrolló e implementó un proyecto para eliminar los trámites que realizaban los ciudadanos y empresas, reduciendo los tiempos utilizados en el comercio electrónico, pasando de 35 a solo 6 horas.
- De esta manera, las empresas de Envíos de Entrega Rápida (EER) y las agencias de Aduanas se encargaban de brindar el servicio de transporte, autorización y entrega de productos, sin la necesidad de que los usuarios tengan que hacer trámites presenciales.
- Desde el 30 de noviembre de 2020, la Administración Aduanera peruana autoriza la entrega de productos del extranjero, adquiridos mediante el comercio electrónico, en solo 2 horas, para su posterior distribución por las EER a los ciudadanos y empresas, pues el servicio de este sistema de comercio es de puerta a puerta.
- Para el desarrollo del nuevo proceso, se conformó un equipo que evaluó la puesta en marcha de una solución integral, considerando las mejores prácticas utilizadas a nivel mundial y estándares internacionales reconocidos por la Organización Mundial de Aduanas (OMA).

## 19. Categoría Sistemas de Gestión Interna

Esta categoría 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.

En particular se destacarán experiencias en materia de:

- **Recursos humanos:** Esfuerzos que mejoren el reclutamiento, selección, formación, desempeño y evaluación y desvinculación de las personas que laboran en el Estado, tomando en cuenta enfoque de género, enfoque intergeneracional o enfoque intercultural
- **Integridad:** Esfuerzos internos vinculados con la implementación de los componentes del Modelo de Integridad Pública al interior de las organizaciones que incluye gestión de riesgos; políticas de cumplimiento e integridad; controles internos; canales de denuncias; comunicación y capacitación; entre otros
- **Sistemas de gestión del conocimiento e información**

Ejemplos de buenas prácticas:

- ✓ Implementación de acciones que reducen ineficiencias o riesgos de corrupción
- ✓ Programas de reclutamiento y formación de jóvenes para laborar en el sector público.
- ✓ Programas de capacitación y/o incentivos para mejorar el desempeño del personal
- ✓ Diseño e implementación de sistemas de información e interoperabilidad

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Resultados de mediciones de clima organizacional y su vinculación con la mejora del desempeño de la organización
- ✓ Reducción de tiempos de atención a solicitudes por parte de clientes internos para mejorar el servicio a los ciudadanos
- ✓ Reducción de denuncias de corrupción

#### **Sub categoría Mejora de Procesos:**

##### **Central de Compras Públicas - Perú Compras Práctica: El enfoque anticorrupción de Perú Compras Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

Perú Compras implementó una Estrategia Anticorrupción que ha permitido incrementar el nivel de satisfacción, transparencia e integridad en sus servicios.

Aspectos claves:

- El riesgo de corrupción dentro del proceso de compra se presenta en dos momentos, cuando el comprador elige el producto (riesgo de direccionar la compra) y cuando el comprador elige al proveedor (riesgo de favorecimiento indebido).
- Riesgo de Direccionar la Compra: Perú Compras aplicó la estandarización que permite uniformizar las características técnicas de los bienes y/o servicios a adquirir. De este modo, ningún comprador tiene injerencia en la elección del producto, convirtiendo el mercado público en un mercado predictivo, donde los proveedores conocen de manera anticipada lo que va a requerir el Estado.
- Riesgo de Favorecimiento Indebido: El riesgo en el segundo momento se mitiga mediante la contratación electrónica, evitando que el comprador haga una elección no objetiva del bien y/o servicio e incrementando la participación de proveedores, logrando la pluralidad de postores y facilitando su libre concurrencia. Actualmente, la participación por compra está en 22 ofertas por compra, frente a las 2.7 ofertas promedio en los procedimientos clásicos.
- Por otro lado, se creó un entorno 100% transparente por medio de una tecnología innovadora como Blockchain, la cual permite conservar la inmutabilidad y transparencia de la información del proceso de compras generada mediante la plataforma de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, y la implementación de un Sistema de Gestión Antisoborno que asegura que los riesgos de soborno se minimicen.

Principales resultados (2019 – 2020):

- Grado de satisfacción general de usuarios:
  - Entidades públicas: 67.7% a 93.9%
  - Proveedores: 55.9% a 82.9%
- Discrecionalidad del comprador: De 100% a 0.53%
- Días para realizar una contratación pública: De 138 días a 6.4 días
- Procesos desiertos: De 17% a 2.97

#### **Sub categoría Recursos Humanos:**

##### **Ministerio de Educación Práctica: Sistema Oficial para el Historial de IIEE - SOPHIE Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

La práctica "Te escucho docente" consiste en brindar apoyo emocional y autocuidado al personal docente, a nivel nacional, para enfrentar los cambios experimentados a raíz del confinamiento, aislamiento social y trabajo remoto en el contexto COVID-19. Las herramientas son un portal web, también el servicio de acompañamiento socioemocional- en lo urbano por videoconferencias de equipo, en lo rural por llamadas telefónicas- y, finalmente, el fortalecimiento de estrategias de bienestar socioemocionales mediante módulos formativos.

Aspectos claves:

- La Dirección de Promoción del Bienestar y Reconocimiento Docente (DIBRED) del Ministerio de Educación (MINEDU), implementó la estrategia de atención y contención emocional a docentes en el contexto de COVID-19, denominada “Te escucho, docente” (TED), la cual tiene como objetivo central promover la atención y contención emocional y el autocuidado de la salud física y socioemocional del personal docente, para enfrentar los cambios experimentados a consecuencia de la crisis sanitaria, aislamiento social, las exigencias y desafíos de adaptación al trabajo remoto.
- TED se viene implementando desde julio del 2020 a través de tres componentes: i) un Portal Web, con recursos especializados, herramientas y formularios de atención; ii) servicios de Acompañamiento socioemocional, a través de atenciones de contención emocional individuales (ACEI) y grupales (ACEG), realizadas a través de llamadas telefónicas y videoconferencias por un equipo de psicólogos; y iii) Fortalecimiento de estrategias de bienestar socioemocionales, para mejorar aquellas estrategias de bienestar socioemocional, a través de módulos formativos para psicólogos, especialistas y directores de las Direcciones y Gerencias Regionales (DRE/GRE) y las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL).
- A la fecha de presentación al Premio, el portal web cuenta con más de 545 mil páginas vistas y 125 recursos especializados de autoayuda para el soporte socioemocional y el cuidado de la salud física y mental. Asimismo, se han brindado más de 3,600 atenciones individuales a 1,818 docentes, auxiliares y directivos a nivel nacional; 166 tuvieron atenciones de contención emocional grupal a nivel regional. Finalmente, para el 2021 se viene fortaleciendo las capacidades de equipos a cargo de la implementación de la estrategia, contando con más de 500 psicólogos, 140 participantes de UGEL y 100 participantes de DRE/GRE.

## 20. Categoría Transparencia y Acceso a la Información

Esta categoría comprende toda práctica que contribuya a un mayor y mejor acercamiento entre una institución pública y los ciudadanos, a través de una mayor transparencia, difusión, acceso, uso y reúso de la información estatal. Ello implica desarrollar actividades que aseguren que el ciudadano cuente con información de calidad, completa y oportuna, fácilmente accesible y entendible sobre la actividad que realiza la institución, así como una estructura de responsabilidades clara. Asimismo, debe incluir mecanismos de actualización constante, así como con mecanismos ágiles y efectivos de interrelación e interpelación para contribuir a una efectiva rendición de cuentas y comunicación eficaz entre el ciudadano y la administración pública.

Ejemplos de buenas prácticas:

- ✓ Diseño e implementación de plataformas que pongan a disposición de las personas información relevante en lenguaje ciudadano

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Porcentaje de ciudadanos que usan la plataforma para acceder a información

### **Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego**

#### **Práctica: Con Mi Caserita y AgroChatea, precios de alimentos al alcance de tus manos Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

La práctica “Con mi Caserita y AgroChatea, precios de alimentos al alcance de tus manos” atiende la necesidad de los consumidores para el acceso a información de precios de comerciantes minoristas, siendo el objetivo el uso de herramientas inteligentes (como apps) para la toma de decisiones en las compras de alimentos. Así, el Sistema Integrado de Estadísticas Agrarias (SIEA) del MIDAGRI, como autoridad estadística agraria, brinda información a los diversos agentes de comercialización y poder evitar

que los comerciantes minoristas ejecuten malas decisiones de compra de productos de mercados mayoristas y pagar precios elevados.

Aspectos claves:

- El AGROCHATEA es un sistema basado en inteligencia artificial que brinda información de precios mayoristas desde un bot e interactúa ante consultas por texto o voz. Funciona todo el día, es gratuito, sin contraseñas, no tiene límites de consulta y muestra un comportamiento tendencial del precio.
- Mi CASERITA provee información de precios minoristas de mercados tradicionales y puede estimar costos por grupo de productos y compara precios por mercados. Ambas herramientas buscan que la ciudadanía pague precios justos y elijan la mejor compra.
- Entre los resultados de esta experiencia se tiene: 63% de los comerciantes minoristas conocen el AGROCHATEA y 59% de consumidores que realizan compras conocen MI CASERITA. A la pregunta, si las herramientas han ayudado a tomar decisiones: 28% considera que el AgroChatea Sí y 43% dijo que por lo menos algunas veces. Mientras que, en MI CASERITA, el 23% considera que Sí y 28% considera por lo menos algunas veces.

## B. Premios Especiales

Para postular a los Premios Especiales, las entidades interesadas deberán postular a una de las categorías descritas en el Anexo A y llenar las fichas correspondientes a los Premios Especiales en el Informe de Postulación.

### 1. Premio Especial a los Datos Abiertos en la Gestión Pública

El **Premio Especial de Datos Abiertos en la Gestión Pública**, se refiere a aquellas prácticas vinculadas con la recopilación / producción de datos por parte de las entidades de la administración pública en el ejercicio de su función, que son puestos a disposición de los ciudadanos en forma gratuita y en un formato que puede ser procesado por una máquina, sin limitaciones de derechos de propiedad intelectual, pero resguardando la atribución y autenticidad del dato. Dichos datos pueden ser utilizados, reutilizados y redistribuidos por cualquier persona con el fin de generar valor y bienestar en la sociedad.

#### **Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (Oefa)**

#### **Práctica: Aire limpio con vigilancia ambiental automatizada, remota y en tiempo real Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

La práctica "Aire limpio con vigilancia ambiental automatizada, remota y en tiempo real" ha impulsado la instalación de estaciones de vigilancia ambiental automatizada en 9 distritos, de forma remota y en tiempo real en las áreas de influencia de actividades económicas priorizadas, a fin contar con información que permita alertar a los administrados, prevenir impactos negativos e informar a los interesados sobre la calidad del aire. La iniciativa ha permitido que los resultados sean accesibles al público y se reduzca el tiempo y costo de obtención.

Aspectos claves:

- A través del Portal Interactivo de Fiscalización Ambiental (PIFA), se liberan los datos monitoreados de las estaciones de la calidad del aire, empleando el Lenguaje R, el cual cuenta con licencia GNU GPL, ser multiplataforma, constantemente actualizado, orientado principalmente al campo de las matemáticas, estadísticas y ciencias de la tierra. [http://fiscamb.oefa.gob.pe/vig\\_amb/](http://fiscamb.oefa.gob.pe/vig_amb/)
- El mecanismo consiste en recibir los datos transmitidos de las estaciones en una base de datos y realizar el proceso en un servidor especializado como parte de una arquitectura de software, como resultado se obtiene un Dashboard (SHINY) la cual permite de manera amigable mostrando de

manera libre, sin ninguna restricción la información dándole a la ciudadanía una herramienta útil para consultar por estación, parámetro, fecha y descarga, además realizar la vigilancia ambiental pues permite fácilmente visualizar cuando se han presentado superaciones del estado de alerta o ECA.

- La cantidad estimada de visitas realizadas al portal vigilancia ambiental donde se encuentran los resultados de la vigilancia en tiempo real se ha incrementado, es así como en el 2019 se estima que se registraron 5014 visitas, en el 2020 se registró 6016 visitas y desde el inicio de 2021 a la fecha se registraron 1316 visitas al portal.
- Asimismo, el costo de cada dato recogido de la concentración de contaminantes de calidad de aire se redujo de 36.5 soles a 1.16 soles desde la implementación de las estaciones de vigilancia ambiental de calidad de aire.

## 2. Premio Especial a la Innovación Pública

A través del **Premio Especial a la Innovación Pública**, se busca reconocer propuestas de solución empáticas de alto impacto para el ciudadano, desarrolladas bajo un enfoque de innovación centrada en las personas, el cual fomenta el trabajo colaborativo con diversos actores involucrados en el problema, la búsqueda de soluciones originales, la experimentación a través de la exploración de posibles soluciones y finalmente, la reflexión al construir la solución a partir de aprendizajes obtenidos a partir de la interacción con usuarios.

### **Oficina de Normalización Previsional (ONP)**

#### **Práctica: Katapulta: Cocreando valor con nuestros ciudadanos Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

Desde abril de 2020, Katapulta realiza intervenciones para co-crear con nuestras ciudadanas y ciudadanos, mediante un proceso experimental, soluciones empáticas para adaptar los servicios que la ONP debe ofrecer en un contexto de pandemia. Desde abril del año 2020 se han presentado 293 890 solicitudes virtuales; se han otorgado 41 000 nuevas pensiones (4 000 pensiones más que en el año anterior); se han entregado 1 285 856 millones de claves virtuales; y se han producido 528 797 interacciones por WhatsApp con personas aseguradas y público en general y 57 147 llamadas telefónicas mensuales en promedio.

#### Aspectos claves:

- El COVID trajo consigo no solo el escenario de pandemia sanitaria, sino toda una transformación en la atención de los servicios públicos y privados. La transformación prioriza la atención virtual, en vista que los canales presenciales fueron obligados a cerrarse. Esta situación evidenció que la ONP no estaba preparada para atender a sus diferentes asegurados en modo virtual; esto último originó que se diseñen rápidamente respuestas para atender, en primer lugar, el servicio más importante: la atención de solicitudes de pensionamiento.
- Una barrera adicional era el nivel de alfabetización digital de las personas aseguradas, por no ser nativas digitales y además porque su acceso a internet era limitado. Esto motivó a que el diseño de las soluciones considere un enfoque omnicanal.
- El Laboratorio de Innovación Katapulta fue el encargado de presentar y validar estos nuevos servicios virtuales, co-creando soluciones con la ciudadanía a fin de que respondan a sus legítimas necesidades y sobretodo, garantizando una atención segura, que colabore con el control de la pandemia, evitando exponerlos a riesgos sanitarios, sobre todo considerando que las personas adultas mayores son grupo de alta vulnerabilidad.

#### Principales resultados:

- 24 intervenciones y 74 prototipos desarrollados para mejorar los servicios con un enfoque cliente céntrico y omnicanal desde el inicio de la pandemia.

- 293,890 solicitudes a través de ONPVirtual y se han otorgado 41 mil nuevas pensiones de forma virtual.
- 1 285 856 millones de claves virtuales para transacciones
- 57,147 llamadas telefónicas mensuales en promedio, mediante ONPTeEscucha.
- 528,797 interacciones con asegurados y público en general, a través de WhatsAppONP.
- De los prototipos implementados durante esta pandemia como son el servicio ONPTeEscucha, el portal ONPVirtual.pe, el servicio de mensajería WhatsApp ONP, han permitido otorgar 41 mil nuevas pensiones de manera virtual, 4 mil pensiones más comparadas con el año anterior.

### 3. Premio Especial de Combate y reducción de efectos del Covid 19

En el marco de la emergencia nacional del Covid 19, mediante el **Premio Especial de Combate y reducción de efectos del Covid 19**, y por segundo año consecutivo, se destacaba la mejor experiencia que haya contribuido al combate y contención de la pandemia, así como en la reducción de los efectos económicos y sociales a nivel nacional, regional o local.

**Comisión Nacional Para el Desarrollo y Vida sin Drogas (Devida)**  
**Práctica: Sembrando Esperanza: programa radial de asistencia técnica remota**  
**Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2021**

La práctica “Sembrando Esperanza: programa radial de asistencia técnica remota” es una plataforma de comunicación cuyo eje central es un programa radial que busca complementar y potenciar la asistencia técnica remota brindada a familias agricultoras beneficiarias de proyectos de Devida.

Aspectos claves:

- Sembrando Esperanza (SE) es una multiplataforma, con eje central en un programa radial, cuyo objetivo es complementar y potenciar la asistencia técnica de campo brindada por especialistas de Devida. Surgió ante la inmovilización social obligatoria adoptada por el gobierno en marzo del 2020 para prevenir el contagio de la covid-19, provocando que 62 mil familias del desarrollo alternativo, en zonas de influencia cocalera, realicen inadecuadas actividades productivas por falta de asistencia técnica.
- A la fecha, Sembrando Esperanza ha difundido más de 280 programas en español, quechua y asháninka en diferentes actividades productivas (café, cacao, piscicultura, asociatividad, etc.) en 48 radios públicas y privadas de Ayacucho, Cusco, Junín, San Martín, Loreto, Pasco, Ucayali, Huánuco y Puno.
- Asimismo, los audios son enviados por WhatsApp a los productores, se reproduce en radio bocinas de 144 comunidades, anexos y centros poblados; y cuenta con un repositorio digital en Youtube para maximizar su alcance.