

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 – Pública
6		Desarrollo Infantil Temprano
7		Educación
8		Fiscalización y Cumplimiento de la Ley
9		Gestión Ambiental Efectiva
10		Incidencia Pública
11		Inclusión Social
12		Mejora de la Regulación
13		Movilidad y Espacios Públicos Sostenibles
14		Promoción del Desarrollo Económico
15		Promoción de la Cultura y la 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 a la Mejora Continua - Vigésimo Aniversario

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

Fondo Intangible Solidario de Salud (Fissal)

Práctica: Cuidamos la salud renal con contrataciones eficientes

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

El Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL) es una unidad ejecutora del Seguro Integral de Salud (SIS) e Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) pública encargada de financiar las atenciones de salud a las personas con alguna enfermedad de alto costo, como las oncológicas más frecuentes en la población, la enfermedad renal crónica (ERC), las enfermedades raras o huérfanas y los procedimientos de alto costo.

La Enfermedad Crónica Renal (ERC) es un problema de salud pública con una prevalencia global entre el 11 % y el 15 % de la población adulta. En el Perú aproximadamente 23,400 pacientes deberían estar en diálisis o con un trasplante renal y existiría una brecha de 4,300 posiblemente sin acceso a las terapias de reemplazo renal (TRR), por razones aún no definidas.

El FISSAL brinda cobertura a asegurados al SIS con ERC. Debido a que la oferta es limitada en los establecimientos de salud públicos, el FISSAL realizaba la contratación de centros particulares para la atención ambulatoria de hemodiálisis, mediante Procedimientos Especiales de Contratación de Servicios de Salud (PECSS) o Concursos Públicos.

Sin embargo, los procesos de selección enfrentaban los siguientes problemas (i) los plazos del proceso de selección pueden extenderse, y (ii) las instituciones ofertantes tenían propuestas económicas cambiantes lo cual impacta en el presupuesto institucional. Todo ello generaba incertidumbre en la atención de los pacientes.

Mediante Resolución Ministerial N° 804-2022/MINSA se aprobó la ficha de homologación para la contratación del Servicio de atención ambulatoria integral del paciente con Enfermedad renal crónica estadio 5 en hemodiálisis, cuyo desarrollo estuvo a cargo del FISSAL y contó con el acompañamiento de PERÚ

COMPRAS desde la elaboración hasta la aprobación.

En ese sentido, FISSAL, realiza las contrataciones del servicio de atención ambulatoria integral del paciente con Enfermedad renal crónica estadio 5 en hemodiálisis a nivel nacional, a través de Adjudicaciones Simplificadas-Homologación, permitiendo contratar el servicio en un menor tiempo a comparación de un Concurso Público, con las mejores condiciones de precio y calidad.

Principales Resultados:

- Reducción de plazo para la contratación del Servicio de atención ambulatoria integral del paciente con Enfermedad renal crónica estadio 5 en hemodiálisis, aplicando la ficha de homologación, de 43 días hábiles a 16 días hábiles a partir de octubre del 2022

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

Unidad de Comunicación e Imagen - VI Macro Región Policial Junín

Práctica: Sistema de difusión e información efectiva relacionada al accionar policial en las regiones Junín y Huancavelica Wanka Police

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

La VI Macro Región Policial Junín es un órgano de la Policía Nacional de Perú que garantiza el orden, la seguridad y los derechos de las personas en las regiones de Junín y Huancavelica. Su misión incluye fomentar la convivencia pacífica, el desarrollo económico y social y brindar servicios policiales de calidad, promoviendo la participación activa de la ciudadanía. Dentro del organigrama de esta entidad se encuentra la Unidad de Comunicación e Imagen, la misma que se encarga de informar a la ciudadanía sobre diversas actividades policiales, apoyándose en el uso de tecnologías y redes sociales.

Hasta el año 2019, la Unidad de Comunicación e Imagen de la VI Macro Región Policial Junín, no contaba con los recursos humanos y logísticos suficientes para realizar la difusión de acciones que den a conocer a la población actividades relacionadas al accionar policial, tampoco existía documentación aprobada por el comando policial que regule la difusión de noticias y acciones de relevancia que permitieran dar a conocer a la ciudadanía los trabajos en materia de seguridad ciudadana.

Ante esta problemática, se crea la “Sistema de difusión e información efectiva relacionada al accionar policial en las regiones Junín y Huancavelica Wanka Police”, iniciando con el Fan Page “Wanka Police” desde el año 2019, que cuenta con 19 798 seguidores; convirtiéndose en uno de las principales canales de difusión de esta iniciativa, en el primer semestre del 2023, tuvo un alcance de 2, 052, 521 de personas. Con la finalidad de ampliar esta red de difusión, en mayo del 2022 se implementó el programa “Reporte Policial de Hoy” en formato radial y televisivo, transmitiendo en 8 noticieros de canales de televisión y 15 noticieros de radios de frecuencia FM; se implementó el noticiero “Resumen Policial”, transmitido en los canales de televisión regional Cadena HD y Canal 21; por otro lado, como estrategia comunicacional propia se creó la Radio Virtual “Wanka Police”. Gracias a esta iniciativa demostrada, tres emisoras radiales cedieron espacios en su programación, se resalta la creación de la sección web de la VI Macro Región Policial Junín, siendo modelo piloto a nivel nacional.

En la actualidad el público objetivo de este proyecto se encuentra informado sobre las incidencias delictivas, resultado de operativos policiales, promoción de los programas preventivos promovidos por la Policía Nacional del Perú y logros relevantes, consiguiendo la prevención de ilícitos y la participación activa de la comunidad.

Principales resultados:

El 62% de la población que se encuentra dentro de la jurisdicción de la VI Macro Región Policial Junín, conoce sobre las actividades que desarrolla la Policía Nacional del Perú. Asimismo, en el año 2022 se contó con 7,920 personas participantes en los programas preventivos, y a junio del 2023 se contaba con 5,190 personas participantes.

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

Secretaría de Gestión Social y Diálogo - Presidencia del Consejo de Ministros
Práctica: Diálogo con las comunidades nativas amazónicas para la elaboración del Plan de Cierre de Brechas
Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

La Secretaría de Gestión Social y Diálogo de la PCM es el órgano de línea del Viceministerio de Gobernanza Territorial y la instancia responsable de prevenir y gestionar los conflictos sociales, promoviendo el diálogo y generando soluciones fruto de la colaboración entre las partes y dentro del marco de la ley.

La actividad petrolera en la región Loreto, inició en 1971 en la cuenca del río Corrientes, territorio del pueblo Achuar. En su momento, esta actividad impulsó el crecimiento económico del país y de la región Loreto; sin embargo, dicho crecimiento no se reflejaba en los indicadores de crecimiento y desarrollo de las comunidades nativas del ámbito petrolero de Loreto. Producto de esta dinámica, se fueron registrando diferentes conflictos sociales que terminaron por paralizar la actividad petrolera, implementando como medidas de protesta el bloqueo de ríos y/o ocupación de las estaciones y hasta la retención de personas, representantes de empresas petroleras o servidores públicos, lo cual puso en riesgo la gobernabilidad del territorio.

En ese sentido, el Estado en su conjunto no podía liderar un espacio de diálogo y planificación para el desarrollo de las comunidades nativas, que priorice el territorio y fortalezca la gobernanza democrática e inclusiva. En ese contexto, surgió la propuesta de construir “una agenda amazónica para el desarrollo territorial con identidad cultural”; que a su vez permitiera mejorar el relacionamiento entre las comunidades, las empresas petroleras y el Estado en su conjunto, a través de un espacio de trabajo y articulación, con el objetivo de identificar las prioridades para el cierre de brechas y mejorar los servicios públicos, desde la voz de los actores en el territorio. Contar con un plan de desarrollo, enfocado en amazonía, permitiría disminuir el nivel de conflictividad social, dando atención a las principales problemáticas del territorio e identificando propuestas de solución desde un enfoque territorial. Mediante el Decreto Supremo N° 1392019-PCM se declaró prioridad y urgencia nacional la elaboración de un diagnóstico y un Plan de Cierre de Brechas para la población del ámbito petrolero del departamento de Loreto. Para la elaboración de este plan, fue necesario trabajar con un proceso participativo que recoja la cosmovisión, necesidades y preocupaciones de los propios actores del territorio: las comunidades indígenas amazónicas.

Así, representantes del Ejecutivo liderados por el Viceministerio de Gobernanza Territorial, iniciaron la construcción de una agenda consensuada con la participación de los 3 niveles de gobierno y las comunidades nativas de la Amazonía; donde se identificaron las principales brechas socioeconómicas que limitan el desarrollo de las comunidades nativas y se recogieron propuestas de solución, planteadas por los mismos actores mediante un enfoque territorial.

Principales resultados:

Mediante el Decreto Supremo N°145-2020-PCM, se aprobó el Plan de Cierre de Brechas, con una priorización de 816 proyectos de inversión y 85 intervenciones efectivas, y con el DS 016-2023-EF se reglamenta y destina el financiamiento para dichos proyectos hasta el 2049 a través de la transferencia de 200 millones por año, esto a su vez, con el objetivo de contribuir al logro de productos y resultados dentro de cada uno de sus 6 componentes identificados en el PCB. Este proceso participativo constituye una experiencia sin precedentes en el estado peruano, que ha establecido una ruta de priorización a través de un proceso inclusivo, con enfoque intercultural y con atención a los ciudadanos más vulnerables del país para el cierre de brechas sociales y prevención de la conflictividad social.

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.

Por tercer año consecutivo, 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

Newmont Yanacocha

Práctica: Huella verde en Newmont Yanacocha

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

Newmont opera el yacimiento Yanacocha ubicado en la región de Cajamarca desde el año 1993; y desde el 2022 es la única propietaria. Hoy, Yanacocha es una mina mediana, y es el segundo productor de oro del Perú con aproximadamente 260 Koz de producción anual. Newmont tiene como propósito crear valor y mejorar vidas, a través de una minería sostenible y responsable.

Huella Verde inició como una iniciativa privada y fue creciendo y generando mayores beneficios para el territorio cuando se sumaron diversas instituciones, convirtiéndose en un proyecto público – privado, generando gran expectativa y entusiasmo en Cajamarca.

Este proyecto de forestación es implementado por Newmont Yanacocha en conjunto con su asociación aliada Foncreagro, organización encargada de la implementación de proyectos de desarrollo agropecuario y forestal. Esta iniciativa da continuidad a la experiencia implementada entre los años 2000 y 2012, etapa en la que se realizó la plantación de más de 2 millones de árboles de pino y otras especies nativas en su ámbito. El proyecto va dirigido a los pobladores de diversos caseríos de los distritos de Cajamarca, Baños del Inca y La Encañada, que son parte del ámbito de influencia operativa de Newmont Yanacocha y que cuentan con áreas con aptitud forestal.

La estrategia de intervención incluye la identificación de áreas y especies a instalar, la producción de plántulas, el diseño, preparación del terreno y la plantación; posteriormente se realiza el monitoreo de las plantaciones y acompañamiento a los productores para evaluar el prendimiento y realizar manejo de los

macizos formados.

Tomando en cuenta que se están experimentando cambios importantes en las condiciones climáticas globales, el proyecto Huella Verde representa una alternativa que, a través de la forestación y reforestación, contribuirá a la mitigación y adaptación al cambio climático, a la conservación y recuperación de la biodiversidad y al mismo tiempo permitirá que las familias favorecidas mejoren sus ingresos.

Principales resultados:

- Se han instalado 564 300 árboles de especies maderables de pino pátula y nativas como aliso y capulí, que representan una superficie de 513 hectáreas de macizos forestales plantados, en los distritos de La Encañada, Los Baños del Inca y Cajamarca. El proyecto original contempla una meta de plantación de 495 000 árboles en 450 hectáreas hasta el 2025; sin embargo, debido a la acogida de los beneficiarios y la articulación con otras instituciones, la meta se amplió a 1 millón de árboles.
- 380 agricultores de 38 caseríos han recibido capacitación y asesoramiento técnico en instalación y manejo forestal y cuidado del medio ambiente.

Aliados

- Se ha logrado la articulación del proyecto con organizaciones relacionadas al sector agroforestal, como: SERFOR, INIA, DRAC, ADEFOR, Universidad Nacional de Cajamarca y las municipalidades de Cajamarca, Baños del Inca y La Encañada, lo que permitirá la continuidad del programa forestal y ampliar su cobertura a un mayor número de pobladores.

5. Categoría Cooperación Público – Pública

Esta categoría se 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 para lograr 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

Poder Judicial

Práctica: Interoperabilidad y el Expediente Judicial Electrónico en los casos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

El Poder Judicial es el encargado de administrar justicia a nombre de la nación, a través de sus órganos jurisdiccionales en donde despachan los Jueces Supremos, Jueces Superiores, Jueces Especializados o Jueces Mixtos, Jueces de Paz Letrado.

La administración de justicia se sustenta a través de procesos judiciales establecidos en la legislación procesal por cada especialidad, sin embargo, los procesos se llevan a cabo a través del expediente judicial con soporte papel, pero ahora progresivamente se desarrolla el proceso a través de medios digitales.

La ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar (Ley N° 30364,) se aprobó con el objetivo para prevenir, erradicar y sancionar toda forma de violencia producida en el ámbito público o privado contra las mujeres por su condición de tales, y contra los integrantes del grupo familiar; en especial, cuando se encuentran en situación de vulnerabilidad, por la edad o situación física como las niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad. En su artículo 42 establece que el Ministerio Público, en coordinación con la Policía Nacional del Perú, el Poder Judicial y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, es el responsable de implementar el Registro Único de Víctimas y Agresores (RUVA).

En agosto del 2020, dichas instituciones se reunieron con la finalidad de llegar a acuerdos interinstitucionales a efecto de implementar la plataforma del RUVA, lo cual permitió generar interoperabilidad de datos y dio lugar al código único RUVA para hacer posible la integración y el seguimiento de los casos presentados por las víctimas.

Así mismo, el Poder Judicial implementó de manera transversal el aplicativo Expediente Judicial Electrónico – SIJ – EJE y la Mesa de Partes Electrónica – MPE personalizando el aplicativo para los procesos de la Especialidad Familia subespecialidad Familia Tutelar y materia Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar, así como el otorgamiento de Medidas de Protección específicas para cada caso denunciado

Principales resultados:

- El 59.44 % de casos atendidos positivamente por el sistema de justicia a través de expediente electrónico se realiza en el día, dentro del plazo de ley (primer trimestre 2023).
- El 59.16 % de víctimas satisfechas con la presentación de la denuncia ante el sistema de justicia – expediente electrónico (primer trimestre 2023).

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.”¹

Ejemplos de buenas prácticas:

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

- ✓ Programas de acompañamiento a la madre gestante
- ✓ Diseño e implementación de iniciativas multidimensionales que incluyen 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

Instituto Nacional de Salud (INS)

Práctica: Sistema de Información del Estado Nutricional (SIEN) y la Tecnología de Decisiones Informadas (TDI); herramientas de generación de evidencias para la toma de decisiones a nivel nacional y local, para la lucha contra la anemia y desnutrición en menores de 5 años y gestantes Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

El Instituto Nacional de Salud – INS, es un organismo técnico especializado para la prevención y control de enfermedades, con competencias a nivel nacional en investigación, innovación y tecnologías en salud, en epidemias, vigilancia epidemiológica e inteligencia sanitaria; cuyo ámbito abarca, entre otros, la alimentación, nutrición y tecnologías alimentarias; así mismo, entre sus funciones contempla desarrollar la vigilancia especializada (vigilancia alimentaria y nutricional) en sus ámbitos de intervención que contribuyan a mejorar y proteger el estado nutricional y la alimentación saludable de la población peruana.

En el marco de los Acuerdo de Gestión del MINSA, en el año 2003, el INS, a través de su Centro Nacional de Alimentación y Nutrición (CENAN), diseña e implementa el Sistema de Información del Estado Nutricional (SIEN); que permite contar con los indicadores nutricionales hasta nivel distrital, a las autoridades nacionales, regionales y locales para mejorar la gestión y contribuir a solucionar los problemas nutricionales, principalmente de anemia y desnutrición crónica infantil en niños menores de 5 años y/o gestantes.

En el marco de la Estrategia Nacional CRECER, en el año 2007, el INS/CENAN diseña e implementa la herramienta Tecnología de Decisiones Informadas (TDI); que presenta los resultados de la medición de las condiciones e indicadores a manera de semáforo, de modo que permite identificar rápida y fácilmente las condiciones críticas o aquellas en color rojo y amarillo que ameritan intervenciones por parte de los gobiernos locales para mejorar los indicadores, mediante la toma de decisiones oportunas; está dirigido a gobiernos locales de los distritos con mayor pobreza en el Perú, y sobre la base de estos resultados se formula el Plan de Acción Local.

A través de los años se ha generado una base de datos única obtenida de los establecimientos de salud, sobre el estado nutricional de niños menores de 5 años y gestantes (desnutrición crónica, desnutrición aguda, sobrepeso, obesidad y anemia), a través del SIEN. Esto permite identificar los distritos con los indicadores críticos o desfavorables para presentar a los gobiernos locales y que ellos decidan la implementación de Tecnología de Decisiones Informadas (TDI). Cuando se implementa se obtienen los indicadores de las causas del problema de anemia y desnutrición, lo que permite priorizar las intervenciones con la participación de todos los sectores, la sociedad civil y la comunidad.

Principales resultados:

Con TDI implementado se genera información local de los determinantes sociales, específicamente de los relacionados a Desnutrición crónica infantil (DCI) y anemia, para la planificación y toma de decisiones oportunas basada en información objetiva y actual; así mismo facilita la priorización de las acciones, facilita el monitoreo basado en resultados objetivos, facilita la evaluación del impacto al final de la gestión, entre otros.

Lo reportado por el SIEN, indica que durante el periodo 2009 al 2022 la desnutrición crónica en el menor de cinco años (OMS) tuvo una reducción de 9,9%, siendo la proporción de desnutrición crónica para el año 2022 de 15,3%. En los menores de tres años la reducción, en el mismo periodo, es de 7,4 puntos porcentuales.

En niños menores de cinco años, desde el año 2014, la desnutrición crónica se mantiene en una proporción baja según puntos de corte establecidos por OMS (menor al 20%), alcanzando el año 2022 el 15,3% y el 14,8% para el caso de los niños menores de 3 años, sin embargo; algunas regiones del país mantienen valores superiores al promedio Nacional. La anemia, según los resultados en el SIEN-HIS se mantiene como moderado problema de salud pública por OMS, tanto para niños menores de 5 años con 25,0%, como para los niños menores de 3 años con un valor de 29,6%

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

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica

**Práctica: Clubes de ciencia y tecnología, promoviendo la cultura científica en las escuelas del Perú
Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023**

El Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – CONCYTEC, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, es el órgano rector del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología SINACYT, encargado de dirigir, fomentar, coordinar, supervisar y evaluar las acciones de Estado en todo el país en el ámbito de la ciencia, tecnología e innovación tecnológica; orienta las acciones del sector privado; y ejecuta acciones de soporte que impulsen el desarrollo científico y tecnológico del país. El CONCYTEC, a su vez, realiza acciones de promoción y divulgación de la ciencia y la tecnología en los diferentes niveles del sistema educativo a través de espacios como encuentros regionales, muestras museográficas, ferias científicas y concursos nacionales.

Desde el 2017, CONCYTEC implementa la iniciativa de los Clubes de Ciencia y Tecnología como espacios extracurriculares de fomento permanente de la cultura científica en las instituciones públicas y privadas de educación básica regular, donde se potencian las habilidades y conocimientos de la población estudiantil y docentes que los conforman.

En la primera fase se ha logrado sentar las bases para la sostenibilidad y carácter nacional de los Clubes de Ciencia y Tecnología. Así, a través de la estrecha articulación con las Direcciones Regionales de Educación (DRE) y las Unidades de Gestión Educativa Locales (UGEL's) se ha logrado emitir directivas regionales para el fomento de Clubes de Ciencia y Tecnología y la conformación de la Red Nacional de Clubes de Ciencia y Tecnología.

En la segunda fase, a pesar de contar con una limitada disponibilidad de recursos económicos y de la presencialidad afectada por la pandemia del COVID -19, se crea el Sistema de Gestión Integral de Clubes de Ciencia y Tecnología (SIGECCYT), con la finalidad de intercambiar información de los interlocutores de la red nacional conformada por Clubes de Ciencia y Tecnología en 195 provincias del país.

Principales resultados:

A la fecha, existen 8,935 Clubes de Ciencia y Tecnología con una participación de 102,425 estudiantes (niños, niñas y adolescentes) y 9,825 docentes que participan a diario en actividades de promoción de vocaciones en las áreas de Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas (STEM por sus siglas en inglés) tales como: (i) Conoce a un científico, (ii) exposiciones virtuales, (iii) 11 de febrero "Día internacional de las mujeres y las niñas en la ciencia", (iv) Seminarios de Agrobiodiversidad, (v) Feria Nacional Eureka, (vi) Semana Nacional de la Ciencia, entre muchas otras. Estas actividades se realizan bajo el enfoque de igualdad de oportunidades.

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

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

Práctica: Fiscalización eficiente e inteligente: Cumplimiento de la Ley Antibarreras a través de expectativas sociales y una mejor comunicación
Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) tiene como visión garantizar el bienestar de la ciudadanía. Su misión es defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo en

favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

La Secretaria Técnica Regional de Eliminación de Barreras Burocráticas (SRB) tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de la Ley Antibarreras (Decreto Legislativo 1256) y las normas de simplificación administrativa. Esta labor la realiza a través de investigaciones y/o fiscalizaciones a entidades públicas, universidades y colegios profesionales a nivel regional. Todo ello con la finalidad de identificar y eliminar cualquier tipo de exigencia, requisito, limitación, prohibición y/o cobro que impongan las entidades, en perjuicio del desarrollo de las actividades económicas.

A inicios de 2022, la SRB identificó que, si bien las entidades cumplían con eliminar las barreras burocráticas, lo hacían luego de mucho tiempo. Esta demora en la eliminación afectaba directamente el acceso y/o permanencia en el mercado de las empresas, así como la ejecución de trámites para la ciudadanía. Ante ello, se priorizó el diseño y aplicación de nuevas estrategias, las cuales se enfocan en facilitar el trabajo de eliminación de barreras burocráticas a los funcionarios de las entidades. Es así como a través de un proceso empático con los encargados de eliminar las barreras, se identificó que este problema se debía a un desconocimiento e incompreensión del sistema de barreras burocráticas. Por ello, y teniendo en cuenta la naturaleza del problema, se aplicaron herramientas de ciencias del comportamiento para reducir el tiempo de eliminación. Para lograr la agilización en la eliminación de barreras burocráticas se diseñaron dos intervenciones conductuales vinculadas a dos procesos de la SRB, la eliminación voluntaria y la eliminación de barreras burocráticas por orden del Indecopi.

Principales resultados:

A través de la aplicación de las ciencias del comportamiento, se lograron los siguientes resultados:

- Respecto a la intervención conductual para la eliminación voluntaria de barreras burocráticas, se logró disminuir el tiempo promedio de eliminación voluntaria de 98 a 28 días hábiles, teniendo una reducción del 71% en comparación con el grupo de control. Esto se logró enfatizando en los documentos el reconocimiento por eliminar barreras burocráticas que brinda el Indecopi, así como los casos de éxito de sus pares.
- Respecto a la intervención conductual para la eliminación de barreras por orden del Indecopi, se logró disminuir el tiempo promedio de eliminación de barreras burocráticas de 145 a 45 días hábiles, teniendo una reducción del 72% en comparación con el grupo de control. Esto se logró al cambiar la forma en cómo se comunicaron los incentivos y sanciones del sistema de eliminación de barreras burocráticas.
- Se vieron favorecidos alrededor de 3 millones de ciudadanos en 18 departamentos del país (Amazonas, Ancash, Arequipa, Apurímac, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Moquegua, Piura, Puno, San Martín, Tacna y Ucayali) por la eliminación oportuna de barreras burocráticas que afectan el desarrollo de actividades económicas y la realización de trámites en su región.

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 muestran 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

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (Oefa)

Práctica: SANDRA: Sistema de Alerta Nacional de Riesgos Ambientales en Depósitos de Relaves Mineros

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

El OEFA es un organismo técnico especializado que impulsa y promueve el cumplimiento de las obligaciones ambientales en los agentes económicos y la mejora del Sistema Nacional de Gestión Ambiental, de manera articulada, efectiva y transparente, con el fin de resguardar el equilibrio entre la inversión en actividades económicas y la protección ambiental y de esa manera contribuir al desarrollo sostenible del país.

El OEFA como entidad responsable de asegurar la protección ambiental en el Perú y ante los probables escenarios de lluvias intensas y fenómenos hidrometeorológicos (El Niño Costero y El Niño Global) informados por el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI, vio la necesidad de adoptar medidas que permitan alertar y/o prevenir posibles desastres ambientales a los administrados y la ciudadanía en general en zonas críticas como los depósitos de relaves en unidades mineras, es así que en base a diversos esfuerzos realizados en colaboración con la Dirección de Supervisión Ambiental en Energía y Minas, la Coordinación del Sistema de Información Geográfica, la Oficina de Tecnologías de Información y los administrados (titulares de actividades económicas bajo competencia del OEFA), ha implementado el Sistema de Alerta Nacional de Riesgos Ambientales en Depósitos de Relaves - SANDRA, que se caracteriza por utilizar tecnología digital para la captura de información de imágenes satelitales y avisos hidrometeorológicos del SENAMHI, procesamiento de datos, análisis espacial de riesgos ambientales en depósitos de relaves, teledetección espacial, generación automatizada de reportes y alertas a usuarios; lo que genera valor público para la priorización de las supervisiones ambientales y las acciones preventivas de los administrados bajo competencia del OEFA y ciudadanía en general.

Principales resultados:

La implementación de SANDRA ha permitido al OEFA informar oportunamente a 34 administrados sobre posibles riesgos ambientales a causa de condiciones hidrometeorológicas extremas que impactan directamente en los depósitos de relaves de la actividad minera; reduciendo el riesgo de desastres ambientales en 41 unidades fiscalizables, así como la prevención de afectación de los componentes ambientales agua, aire, suelo y biota que afectarían la economía y salud de los 131 centros poblados asentados en sus áreas de influencia.

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

Ministerio del Ambiente

Práctica: Gran Cruzada Verde ¡Ciudadanos en acción, frente al cambio climático! Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

El Ministerio del Ambiente (Minam) tiene como objetivo la conservación del ambiente, de modo tal que se propicie y asegure el uso sostenible, responsable, racional y ético de los recursos naturales y del medio que los sustenta, que permita contribuir al desarrollo integral social, económico y cultural de la persona humana, en permanente armonía con su entorno, y así asegurar a las presentes y futuras generaciones el derecho a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado para el desarrollo de la vida.

A fin de tomar acción con medidas concretas para reducir la vulnerabilidad del país ante los diferentes escenarios climáticos, como las inundaciones, aluviones, el fenómeno del niño, entre otros; y ante la necesidad de mejorar la calidad de vida de los peruanos para que cuenten con un ambiente saludable, se identificó la urgencia de contar con acciones que permitan incrementar la cobertura vegetal, generar corredores verdes y recuperar las áreas degradadas, con la revaloración de especies forestales nativas que se están perdiendo en todo el país; así como promover la participación activa de la ciudadanía.

Para atender esta necesidad, el Minam ha desarrollado la campaña de educación e información ambiental “Gran Cruzada Verde” que viene siendo implementada desde enero del 2023 a la fecha, con 15 ediciones y la participación activa de 30260 personas y 420 instituciones, siendo el pico más alto de la campaña el 22 de abril, con las celebraciones por el Día de la Tierra. En esta fecha se estableció el reto de plantar medio millón de árboles en un día para homenajear a la madre tierra. Esta campaña tuvo una gran acogida, logrando la participación de colegios, universidades, organismos adscritos, municipalidades, gobiernos regionales, organizaciones de la sociedad civil, empresas y ciudadanía.

Principales resultados:

A junio del 2023 se han logrado implementar 15 jornadas en el marco de la Gran Cruzada Verde, en 6 regiones, 21 provincias, 102 distritos y 8 comunidades campesinas o nativas. En estas campañas participaron: 6 gobiernos regionales, 123 gobiernos locales, 21 entidades públicas, 4 universidades, 8 instituciones educativas, 3 ONG, 9 organizaciones sociales y 16 empresas. Asimismo, se logró la participación activa de 7531 personas, con quienes se realizaron jornadas de plantación de 160 096 árboles de especies nativas de la costa, sierra y selva del Perú.

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 demuestran 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 plantean 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 Acceso a Derechos:

Dirección de Prestaciones Sociales Complementarias - Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
Práctica: Gestión de la atención alimentaria para las ollas comunes a nivel nacional, en favor de la población en situación de pobreza y/o vulnerabilidad
Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

El MIDIS es la entidad que busca mejorar la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad y pobreza, promoviendo el ejercicio de sus derechos, el acceso a oportunidades y el desarrollo de sus propias capacidades. Su misión es garantizar que las políticas y programas sociales de los diferentes sectores y niveles de gobierno actúen de manera coordinada y articulada. La Dirección de Prestaciones Sociales Complementarias es la unidad orgánica de línea, responsable de coordinar y supervisar las intervenciones de complementación alimentaria que se efectúan en el marco de las prestaciones sociales asignadas por ley.

Durante la emergencia sanitaria a causa de la pandemia por COVID-19 se dieron diversas restricciones que ocasionaron que muchas familias, principalmente de poblaciones vulnerables se vieran afectadas en varios aspectos socioeconómicos, uno de ellos, la de cubrir su necesidad básica de alimentación, por lo cual la población a través de la acción colectiva, se organizaron generando, iniciativas ciudadanas que se auto gestionan con recursos propios y donaciones de terceros, conocidas como "Ollas Comunes", a fin cubrir la necesidad de alimentación de sus familias y de la comunidad.

El MIDIS, en el marco de la sus competencias, gestiona la atención de las ollas comunes en el marco de la Ley N° 31126, que establece disposiciones y funciones a este sector, como brindar asistencia técnica a los Gobiernos Locales para el registro, organización, administración y ejecución de iniciativas ciudadanas de apoyo alimentario temporal en caso de desastres naturales o emergencia sanitaria, con participación de la

población, siendo un primer reto poner a disposición de los Gobiernos Locales un sistema único de registro de las Ollas comunes denominado “Mankachay”, el cual se implementó a nivel nacional, e incluye un padrón nominal de sus beneficiarios (con validación RENIEC), y su georreferenciación. Además, se cuenta con un módulo que permite realizar el seguimiento mensual de la atención brindada a los usuarios de las Ollas Comunes.

Es así que, en el marco de la “Gestión de la atención alimentaria para las ollas comunes a nivel nacional, en favor de la población en situación de pobreza y/o vulnerabilidad” y con la finalidad de garantizar una adecuada y oportuna asistencia alimentaria a los miles de personas que dependen de ella, se gestionó el presupuesto para la atención alimentaria de las Ollas Comunes, lo cual se concretó a través del Decretos de Urgencia N°17-2022 y el Decreto de Urgencia N° 002-2023, mediante los cuales se asignó recursos por S/ 96 834 634,00 y S/ 98 094 389,00 respectivamente, para que a través del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma se adquiera y distribuya alimentos a los Gobiernos Locales, y éstos a su vez, distribuyan los alimentos a las Ollas Comunes, bajo el acompañamiento técnico de la Dirección de Prestaciones Sociales Complementarias del MIDIS.

Principales resultados:

A través de los recursos aprobados, se ha brindado atención alimentaria a alrededor de 3,198 ollas comunes que atienden a 214,257 beneficiarios en el año 2022; y, a 3925 ollas y 251,716 beneficiarios en el 2023. Para un mejor seguimiento y acompañamiento a los Gobiernos Locales, se ha realizado las visitas de campo a las Ollas Comunes, logrando visitar al 100% de Ollas Comunes a nivel de Lima Metropolitana.

Sub Categoría Fortalecimiento de Capacidades:

Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS

Práctica: Tu futuro JUNTOS: con más oportunidades

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

La Unidad Territorial Ayacucho del Programa Juntos, busca contribuir a generar capital humano y contrarrestar la transmisión intergeneracional de la pobreza que afecta a hogares pobres con gestantes, niños(as) y adolescentes. Posibilita con su operatividad la transferencia de incentivos económicos condicionados, brindando además acompañamiento al hogar con seguimiento nominal, gestión de alertas y acciones de articulación territorial; buscando que reciban servicios de educación, salud e identidad; restituyendo derechos básicos para alcanzar resultados en desarrollo infantil temprano, y culminación escolar que les permita fortalecer su capital humano, para ascender socialmente y mejorar su calidad de vida.

La pandemia afectó el acceso a la educación, exacerbando las desigualdades socioeconómicas y la falta de oportunidades para culminar la educación secundaria y, en consecuencia, al acceso a la educación superior. En el Perú, en el año 2021, sólo el 20% de los jóvenes de familias pobres accedieron a la educación superior, su alto costo promedio, a pesar de ser estatal, la escasa oferta local, la falta de información/ orientación adecuada y la desconfianza en los sistemas, constituyen barreras significativas para acceder a la educación superior.

Frente a esta problemática y en el marco del rediseño del programa Juntos (2020) que posiciona como uno de sus resultados la culminación escolar, se implementó el servicio de acompañamiento al hogar con gestión territorial, siendo priorizados los adolescentes en etapa escolar. En el 2022 se inició “Tu futuro Juntos: Con más oportunidades” a través de convenios con MINEDU y PRONABEC potenciando la articulación por niveles, la implementación de herramientas de seguimiento sostenidos en la interoperabilidad, especialmente en la Unidad Territorial (UT) Ayacucho. Se acompañó a estudiantes del 5°secundaria, promoviendo la postulación al concurso beca 18, impulsando la confianza del estudiante y su hogar en la credibilidad del sistema, acceso a la plataforma y mecanismos del concurso, para que con espíritu competitivo puedan acceder a becas integrales de estudios superiores.

Principales Resultados :

En Ayacucho se logró que 900 estudiantes con rendimiento destacado de 5°secundaria postulen a Beca 18 (2022), siendo preseleccionados 113 estudiantes de las 11 provincias, y logrando la beca 43 adolescentes entre 16 y 17 años en el 2023, de ellas/os el 72% de becarios son mujeres.

12. Categoría Mejora de la Regulación

Esta categoría se refiere al desarrollo y promoción de mecanismos esenciales para que la ciudadanía y las empresas 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 la estabilidad en la regulación y fiscalización de las actividades económicas en nuestro país.

Ello implica el diseño de normas basadas en evidencia, racionalidad y evaluación de sus posibles impactos y efectos, con la participación de la ciudadanía y empresas; así como asegurar la transparencia, comunicación y provisión de información adecuada durante el diseño, implementación y evaluación de la regulación.

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, ordenamiento legislativo u otros mecanismos de orientación para empresas / organizaciones regulada
- ✓ Análisis de impacto regulatorio ex ante y/o ex post
- ✓ Consulta pública en el diseño / mejora de la regulación
- ✓ Herramientas para la generación, recopilación, procesamiento y análisis de datos e información, para la generación de evidencias

Ejemplos de indicadores:

- ✓ Porcentaje de entidades reguladas que utilizan instrumentos de autoevaluación
- ✓ Análisis costo / beneficio de la regulación

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Práctica: Análisis del impacto regulatorio aplicado a la propuesta normativa de criticidad de cilindros de Gas Licuado de Petróleo (GLP)

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

Osinergmin tiene como función regular y fiscalizar el sector energía, así como fiscalizar la seguridad de la infraestructura en el sector minero con predictibilidad y autonomía contribuyendo al desarrollo sostenible y la creación de valor público.

El GLP es el energético más utilizado por los hogares a nivel nacional. Si bien su abastecimiento está sujeto a las reglas del mercado, la provisión del envase en condiciones seguras presenta las características de recurso común, lo cual desincentiva la inversión en mejoras y/o mantenimiento en la calidad del envase pues los beneficios derivados de estas inversiones no son apropiables para las empresas envasadoras que lo realicen debido a que en la práctica las empresas envasadoras utilizan los cilindros de otras empresas. Este escenario viene generando un alto riesgo a la seguridad de los hogares que utilizan cilindros de GLP.

Con el objetivo de mejorar las condiciones de seguridad de los cilindros, Osinergmin implementó el análisis de impacto regulatorio para fortalecer e identificar la propuesta de solución que genere los mayores beneficios para la sociedad. La primera etapa de la evaluación consistió en la identificación y priorización de los criterios de riesgos que causan la inseguridad de los cilindros. La segunda etapa consistió en el diseño

de supervisiones muestrales inopinadas y el diseño de la fiscalización y sanción con el objetivo de disuadir los incumplimientos normativos.

Principales resultados:

Durante el primer año de implementación de esta medida el porcentaje de cilindros que incumplieron con al menos un criterio de criticidad fue del 29%, al 2022 este porcentaje se redujo significativamente, alcanzando sólo al 15% de los cilindros de GLP. Estos indicadores se reflejan también en la reducción del porcentaje de hogares que declararon presentar una fuga de su balón de GLP a nivel nacional (del 4% al 2% para el periodo 2018-2020)

13. Categoría Movilidad y Espacios Públicos

Iniciativas que evidencian 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 están 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

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)

Práctica: Ferry de la Amazonía, una alternativa de transporte masivo, sostenible e inclusivo Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) tiene como propósito principal promover políticas de desarrollo y modernización en materia de transportes y comunicaciones. La Dirección de Políticas y Normas en Transporte Acuático y Logística (DPNTAL) es la encargada de la formulación de políticas y normas en materia de infraestructura y servicios de transporte acuático.

La región de Loreto enfrenta diversos desafíos en el transporte fluvial, especialmente en áreas remotas sin acceso por vía terrestre como la ruta entre Iquitos y Santa Rosa. La geografía de la región, con su extensa red de ríos caudalosos, dificulta la accesibilidad y la prestación de un servicio regular y confiable.

La iniciativa del Ferry de la Amazonía, subvencionada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), es un proyecto que tiene como objetivo brindar una alternativa de transporte masivo, sostenible y seguro para todos. A fin de garantizar que este servicio llegará a las comunidades más vulnerables y superará las brechas existentes en términos de cobertura y calidad de los servicios públicos, se realizaron evaluaciones socioeconómicas por cada localidad, así como inspecciones inopinadas y supervisiones

periódicas a la prestación del servicio. Adicionalmente, se solicitó información sobre los pasajeros y los reportes de embarque y desembarque de la Autoridad Portuaria Nacional.

La implementación del Ferry de la Amazonía fue un proceso cuidadosamente planificado debido a la complejidad de la operación y la importancia de satisfacer las necesidades de las comunidades aisladas. Se realizaron estudios para evaluar la viabilidad del proyecto, considerando factores como la demanda de transporte, las características socioeconómicas de la población y los obstáculos geográficos. Se mejoró la infraestructura fluvial y se adquirieron embarcaciones modernas y bien equipadas para brindar comodidad y seguridad a los pasajeros. Se estableció una programación regular y confiable, permitiendo a las personas planificar sus viajes con anticipación y reducir los tiempos de espera.

Principales resultados

Se han logrado trasladar 329,592 personas entre las localidades beneficiarias del servicio. Se han reducido los tiempos de viaje de 3 días a 12 horas y los costos de transporte hasta en un 60%, lo que ha mejorado significativamente la accesibilidad a servicios básicos y oportunidades de desarrollo. Es así como al tener una mayor conectividad, ha fortalecido la economía local y la generación de empleo.

14. Categoría Promoción de la Cultura y la 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

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)

Práctica: Uchi creativo, revalorando la identidad cultural en las comunidades indígenas y campesinas de Amazonas – Programa Ancestros

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

El Indecopi es una institución estatal que protege los derechos de los consumidores y fomenta en la economía peruana una cultura de leal y honesta competencia, resguardando todas las formas de propiedad

intelectual.

La Oficina Regional del Indecopi de Amazonas fomenta de manera proactiva la inclusión y participación de poblaciones vulnerables como son las comunidades indígenas y campesinas para aportar de manera conjunta a la revalorización cultural a través de la propiedad intelectual.

El programa Ancestros inició a mediados del año 2018, cuando se visitó la etnia wampis, awajún y comunidades campesinas, ubicadas en las Provincias de Condorcanqui, Bagua y Chachapoyas, para revalorar la identidad cultural con el registro de derecho de autor, logrando la participación de comuneros, artesanos, apus, docentes y padres de familia, quienes manifestaron que progresivamente se está perdiendo identidad cultural, lo cual los hace vulnerables y que sufran la sobrecomercialización de sus culturas y aprovechamiento indebido y cero beneficios de sus creaciones artísticas, solicitando intervención de las entidades públicas y se involucre a los niños en este proceso.

Frente a ello, se establecieron alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas, formulando de manera colaborativa un plan de acción articulado, el cual comprendió el desarrollo de cuatro etapas: identificación de las causas, planificación, ejecución del plan de trabajo, y seguimiento y monitoreo.

Principales Resultados:

- Al mes de junio del 2023 se tiene la participación de 123 niños y adolescentes indígenas y campesinos de las 07 provincias que lograron crear 10 obras literarias basados en sus culturas, las cuales 04 se encuentran registradas con derechos de autor y 06 en trámite de registro por derechos de autor ante el Indecopi.
- 23 niños awajún, con escasos recursos económicos, lograron crear cuentos en su lengua materna y por medio de la Oficina Regional del Indecopi Amazonas fueron insertados en los empaques de chocolates de una empresa reconocida de la ciudad de Chachapoyas, logrando un beneficio económico de S/ 15 000,00 a favor de 270 niños de la escuela bilingüe N° 16705 de la comunidad de Urakusa, no habiendo realizado inversión económica para esta iniciativa.

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

Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS
Promoción del desarrollo económico en poblaciones rurales dispersas a través de los tambos del Programa Nacional PAIS
Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

El Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS, es un Programa Social adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Tiene como propósito facilitar –a través de sus plataformas de servicios fijas (Tambos) y móviles (PIAS) - el acceso de la población pobre y extremadamente pobre especialmente la asentada en ámbitos rurales y rurales dispersos, a los servicios, en materias sociales y productivas que brinda el Estado.

La experiencia tiene como población objetivo a las comunidades en los ámbitos de influencia de los Tambos, dedicados a la agricultura familiar de las zonas rurales dispersas de los 80 Tambos del Programa Nacional PAIS. Dichas comunidades presentaban dificultades para acceder a información especializada, fortalecer sus capacidades, acceder a tecnología, así como la necesidad de participar en proyectos y programas de desarrollo. Las principales causas identificadas fueron la baja presencia del Estado y entidades competentes, la dispersión poblacional y la limitada provisión de servicios, afectando el número de usuarios/usuarias y atenciones. Ello generó la reducción del potencial productivo local y su consecuente exclusión económica, impactando en el desarrollo económico de 2, 554 centros poblados.

Frente a ello, se promovió el desarrollo de capacidades productivas y emprendimientos en zonas rurales dispersas a través de la estrategia “Tambo Bicentenario” como parte de la Gestión Territorial Articulada (GTA) centrada en el poblador, conociendo sus necesidades y propiciando un encuentro intercultural, respetando los usos y costumbres de cada zona y practicando el enfoque de género, la articulación con entidades, hasta la evaluación de resultados.

Principales Resultados:

Como resultado de ello, el 2022 se incrementó la presencia de entidades especializadas de 24 a 127 que desarrollan acciones en materia productiva en 80 Tambos. Asimismo, aumentó el número de atenciones de 56,228 a 100,995, incrementando la cantidad de usuarios, de 17,707 a 41,797 (50%), de los cuales 11,379 usuarios (50.3%) son mujeres. El valor agregado en la cadena de desarrollo económico local se evidenció a través del fortalecimiento de capacidades, entrega de semillas, almácigos, instalación de proyectos productivos, construcción de fitotoldos y biohuertos. La diversificación productiva generada, el fomento del autoconsumo y los emprendimientos posicionados en ferias locales aportaron a la seguridad alimentaria y el desarrollo económico local, evidenciado en 50 historias que presentaremos, contribuyendo a mejorar su calidad de vida.

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

Gobierno Regional de Áncash, Áncash
Observatorio Regional de Seguridad Ciudadana
Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2022

Desde el 2019, el Gobierno Regional de Áncash viene implementando el “Observatorio Regional de Seguridad Ciudadana” (OBRESEC), un centro regional de recolección, procesamiento, medición, análisis y difusión de datos sobre seguridad ciudadana, victimización, percepción de inseguridad y confianza en las instituciones en la región Áncash. El Observatorio busca resolver la necesidad de información oportuna y confiable para el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas, planes y programas en general y vinculados a la seguridad ciudadana en particular en los diferentes niveles de gobierno e instituciones involucradas en la región.

Para el 2021, gracias a la práctica, se registraron 1447 casos de violencia familiar, 480 casos de hurto, 172 casos de robo, entre otros.

El Observatorio Regional de Seguridad Ciudadana (OBRESEC) es un centro regional de recolección, procesamiento, medición, análisis y difusión de datos sobre seguridad ciudadana, victimización, percepción de inseguridad y confianza en las instituciones en la región Ancash que busca resolver la necesidad de información oportuna y confiable para el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas, planes y programas en general y vinculados a la seguridad ciudadana en particular en los diferentes niveles de gobierno e instituciones involucradas en la región.

Para su desarrollo, se promovió la cooperación interinstitucional entre los principales actores para el fortalecimiento de la seguridad ciudadana - el gobierno regional, los gobiernos locales y la Policía Nacional del Perú (PNP) - para registrar y validar información oportuna, que al ser procesados sirve de insumo a todos los integrantes del CORESEC, COPROSEC y CODISEC. Para garantizar la articulación multisectorial y poner en funcionamiento el Observatorio, se recurrió a la organización y normas establecidos por el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana a nivel de la región Ancash; las mismas que se han viabilizado aprobando lineamientos en el pleno del Comité Regional de Seguridad Ciudadana.

Para su implementación se suscribió un acuerdo con la PNP para que a través de las 105 comisarías de la XII MACREPOL Ancash, realicen el registro y validación de la información sobre la incidencia de faltas y delitos que afectan la seguridad ciudadana, la misma que es procesada y analizada en el OBRESEC. Lo propio se ha realizado con las 166 Municipalidades Distritales del departamento de Ancash a fin de tener georreferenciado los distintos puntos de incidencia de riesgos que afectan a la seguridad ciudadana.

Principales resultados:

Se logró determinar a nivel regional y provincial, la disminución de indicadores de percepción de inseguridad, a través de resultados obtenidos mediante la publicación del estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales en el marco del programa de Presupuesto por resultados obtenidos del 2013 al 2019 en cuyos resultados evidencia el porcentaje obtenido de la percepción de inseguridad en la región Áncash, es así que se muestra que, en el año 2013 hay un porcentaje 85.5%, en el año 2014 hay un porcentaje 83.3%, en el año 2015 hay un porcentaje de 75.8%, en el año 2016 hay un porcentaje de 74.3%, en el año 2017 hay un porcentaje de 64.0%, en el año 2018 hay porcentaje de 56.4% y en el año 2019 hay un porcentaje de 63.2%, la cual debe ser fortalecida con la implementación de lineamientos y políticas públicas de seguridad ciudadana para los ciudadanos en la región Áncash.

Se dispuso la información procesada para el acceso público de la ciudadanía en la plataforma del Observatorio Regional de Seguridad Ciudadana. Los datos estadísticos producidos se han utilizado para el diseño y formulación de los Planes de acción regional, provincial y distrital de seguridad ciudadana 2022, en los cuales se verá reflejado el trabajo integrado de las instituciones públicas que lo conforman.

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 resuelven 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 los Registros Públicos

Práctica: Publicidad registral expedida mediante agente automatizado: historia de tres servicios registrales que ahorran tiempo al ciudadano

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp, es un organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos. La Sunarp tiene la misión de inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y titularidades de los ciudadanos mediante un servicio de calidad accesible, oportuno y predecible.

Con el fin de generar un ahorro significativo de tiempo en las prestaciones, la Sunarp implementó la firma digital mediante agente automatizado en tres servicios con alta demanda registral: el Certificado Literal de Partida Registral (en una primera etapa) y posteriormente, los certificados compendiosos (registral vehicular y literal de título archivado). La utilización de un dispositivo automático en los servicios que brinda la Sunarp tuvo por objetivo colocar al ciudadano en el centro de sus acciones para mejorar su calidad de vida.

Para poner en marcha este reto institucional primero con la partida registral, la Sunarp tuvo que realizar cambios normativos relevantes. Mediante la Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N°104-2021-SUNARP/SN, se modificó el Reglamento General de los Registros Públicos y el Reglamento del Servicio de Publicidad Registral. Así tendría el marco legal apropiado para expedir publicidad certificada literal suscrita directamente, utilizando el certificado digital de persona jurídica, a través de agente automatizado, facilitando la atención inmediata de las solicitudes de certificados literales que los usuarios presentaban a la plataforma web de la Sunarp denominada Servicio de Publicidad Registral en Línea (SPRL).

El impacto de esta decisión fue determinante: la entrega del servicio se maximizó al ser de forma inmediata. Tras esta exitosa experiencia, se evaluó ampliar la funcionalidad en el Certificado Literal de Título Archivado y el Certificado Registral Vehicular (certificado compendioso).

Principales resultados:

Los ciudadanos que solicitan publicidad registral referida a Certificado Literal de Partida Electrónica, Certificado Registral Vehicular o Certificado Literal de Título Archivado para realizar cualquier trámite lo pueden hacer ahora de forma simple y automáticamente a través del servicio de Publicidad Registral con Agente Automatizado; y este resultado se refleja en la reducción de tiempo de expedición del servicio para el ciudadano de 1.4 días a cero días; es decir recibe su publicidad de manera inmediata.

Subcategoría Mejora de Canales de Atención:

Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – Aurora

Práctica: Junto a la ciudadanía hacia el fin de la violencia: Línea 100La Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

El Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA (en adelante, Programa Nacional AURORA), del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), tiene como objeto implementar y promover servicios especializados de prevención de la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual, así como de atención y de protección a las víctimas.

La Línea 100 es un servicio gratuito de 24 horas, especializado en brindar información, orientación, consejería y soporte emocional a las personas afectadas o involucradas en hechos de violencia sexual y a quienes conozcan sobre algún caso de maltrato en su entorno mediante atención telefónica a nivel nacional. Cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales especializados en atender temas de violencia que, posteriormente serán derivados a los Centros Emergencia Mujer (CEM), u otras Instituciones que atienden la problemática. El servicio de la Línea 100 es uno de los servicios del Programa Nacional AURORA que continuó brindando atención al público durante el Estado de Emergencia Nacional.

El Programa Nacional AURORA provee la red más grande de servicios sociales de atención de la violencia en el país, con 430 Centros de Emergencia Mujer (CEM), 8 Servicios de Atención Urgente (SAU), 5 Centros de Atención Institucional para varones agresores, 22 Hogares de Refugio Temporales, 54 servicios de atención para zonas rurales denominados Estrategia rural y un Servicio Nacional de orientación telefónica Línea 100. Debido a la situación de confinamiento social, se plantearon diversos cambios en la ruta de atención del servicio de Línea. Esto debido al cierre de los CEM y CEM CIA, la alta demanda de usuarios de la línea, la complejidad de los casos de atención y sobre todo los factores de riesgo que trajo consigo el COVID 19. Estos factores van desde la crisis económica (desempleo), convivencia 24 horas con el agresor (en casos, en los cuales había antecedentes de violencia), producto de ello se incrementó los casos de violencia de pareja, en porcentajes en comparación del mes anterior al inicio del estado de emergencia y confinamiento, el aumento fue un 200 % en la demanda. En este sentido, la experiencia construyó un modelo de atención para responder a las necesidades de atención que requería el servicio. El modelo estuvo estructurado y parte de la valoración del riesgo, de la siguiente manera: para los casos de riesgo leve, se implementó la estrategia de acompañamiento psicológico, para los casos de riesgo moderado se implementó la estrategia de seguimiento y para los casos de riesgo severo, se implementó el abordaje con el SAU y equipos itinerantes. Principales resultados: El Programa Nacional Aurora dispone de estadísticas confiables, disponible en <https://portalestadistico.aurora.gob.pe/>. • Satisfacción de la totalidad de la demanda de atención a través de la Línea 100, En el año 2020, se registraron 235.791 y en el 2021 se atendieron 208.199 consultas. • La estrategia de acompañamiento psicológico telefónica mejoró las capacidades de afrontamiento de las mujeres víctimas. La estrategia de atención de casos de riesgo severo permitió resguardar la vida de las víctimas y se evidenció la atención conjunta con las comisarías a nivel nacional. Durante el 2020, se identificaron 5665 casos de riesgo severo los cuales fueron derivados al Servicios de

Atención Urgente y a los Equipos Itinerantes de Urgencia, evitando el feminicidio. • En cuanto a los varones agresores, se restableció la comunicación con los juzgados y los CEM, se virtualizaron los procesos de atención y se fortaleció la motivación para la asistencia y participación en el proceso reeducativo, aumentando el número de usuarios que cumplen con la intervención. En 2020 se atendieron 1054 casos y en 2021, 2553 casos en el contexto de pandemia. • Los servicios rurales que no contaban con internet encontraron mecanismos sin conexión para continuar con su labor gestora. A través de la implementación del teletrabajo, los servicios interconectados lograron innovar en la digitalización de su documentación y en la virtualización de sus intervenciones.

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

Poder Judicial

Práctica: Proceso simplificado y virtual de pensión de alimentos para niñas, niños y adolescentes Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

El Poder Judicial es, de acuerdo con la Constitución y las leyes, la institución encargada de administrar justicia a través de sus órganos jerárquicos que son los Juzgados de Paz no Letrados, los Juzgados de Paz Letrados, las Cortes Superiores y la Corte Suprema de Justicia de la República.

Las demandas presentadas por pensión de alimentos son una problemática social que afecta a personas vulnerables (madres, niños, niñas y adolescentes). Antes de la implementación de la experiencia, la demanda tenía que ser presentada por un abogado de forma presencial, con documentos probatorios completos y en físico, con el riesgo de que la demanda sea declarada inadmisibile y sin la posibilidad de que se emita una asignación anticipada de alimentos; con lo cual este tipo de demandas tenían un alto costo para las demandantes (las cuales no cuentan con los medios suficientes) y también para la entidad y con un plazo muy largo para la emisión de una medida en favor de niños y adolescentes.

Ante esta problemática, el Poder Judicial tomó la decisión de implementar una serie de medidas procesales y tecnológicas en beneficio de estos grupos vulnerables: se elaboró un formulario único de presentación de demandas por alimentos y luego se emitió la Resolución administrativa "Proceso simplificado y virtual de pensión de alimentos para niñas, niños y adolescentes", que agiliza la presentación de la demanda al utilizar un formulario único sin obligación de presentar documentación sustentatoria adicional, admisión y emisión de auto admisorio con la posibilidad de que se dicte una asignación anticipada de alimentos y despliegue de

las herramientas informáticas Expediente Judicial Electrónico - EJE y Mesa de Partes Electrónica - MPE para digitalizar el proceso y hacer más fácil la presentación de estas demandas.

Con la implementación de esta medida, ya no es necesario que la demanda la presente un abogado, se puede presentar de forma remota, no es obligatoria la presentación de todos los documentos probatorios (ya no será declarada inadmisibles), es posible que se asigne una asignación anticipada de alimentos y reducen los costos para la demandante y el Poder Judicial. De esta manera los magistrados pueden emitir de forma celeridad una asignación anticipada de alimentos en favor de estos grupos vulnerables.

Principales resultados:

- Entre enero a junio 2023, el tiempo promedio entre ingreso de la demanda y emisión de auto admisorio con la posibilidad de que el juez dicte asignación anticipada de alimentos: 13.7
- Para el año 2023, de las 7 etapas del proceso de demanda por alimentos, ahora todas son electrónicas
- A partir de diciembre de 2022, la cantidad de etapas del proceso de alimentos para obtener una asignación anticipada de alimentos son 3
- Entre enero a junio 2023, el aumento en la cantidad promedio mensual de atención de demandas por alimentos presentadas en la corte de Lima Norte fue en promedio de 395 demandas ingresadas mensualmente (33% más que antes de la implementación), debido a la simplificación y virtualización del proceso.

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

Subcategoría Transformación Digital

Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías

Práctica : Mapa Interactivo de Alertas

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

La Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas Carga y Mercancías – Sutran, tiene funciones normativas en el ámbito y materia de su competencia, así también tiene la función de supervisar y fiscalizar el cumplimiento de la normatividad de los servicios de transporte y tránsito terrestre de competencia nacional, velando por la seguridad y la calidad de los servicios a favor de las personas. La Subgerencia de Supervisión Electrónica (en adelante SSE), área que presenta la experiencia, tiene entre sus funciones el monitoreo permanente de eventos o incidencias que se presentan en las vías nacionales.

Hasta junio del 2022 no se contaba con información sistematizada en tiempo real sobre el estado de las vías nacionales, situación que constituía una barrera para la adopción de medidas preventivas orientadas a garantizar el viaje seguro, lo cual las exponía a situaciones de riesgo afectando la seguridad e integridad de las personas.

Sutran decide implementar una herramienta práctica e inmediata que permita la recopilación y sistematización de la información en tiempo real respecto al estado de las vías nacionales, que pueda ser utilizada por las empresas de transportes, las autoridades decisoras y el público en general. Para la implementación se siguieron los siguientes pasos:

1. Se diseñó el desarrollo del Mapa Interactivo de Alertas y la planificación para su implementación.
2. Se reforzó la comunicación y el trabajo articulado a nivel nacional de la Sutran con la Policía Nacional de Carreteras, Provias Nacional, el Centro de Operaciones de Emergencia del Sector Transportes y Comunicaciones (COE-MTC), concesionarias de las vías y las empresas privadas, a efectos de garantizar y oficializar la información en el mapa.
3. Se incorporó el registro simultáneo de la información por parte de los operadores del Centro de Gestión y Monitoreo (CGM) de la Sutran a fin de mantener actualizado el Mapa Interactivo de Alertas.
4. Se implementó una estrategia de difusión en medios de comunicaciones y redes sociales a fin de publicar los beneficios de contar con el Mapa Interactivo de Alertas. La implementación del Mapa Interactivo de Alertas permite tener información sobre los eventos o incidencias que se producen en las vías nacionales, situación que contribuye a la identificación de accidentes a nivel nacional y permite tomar decisiones orientadas a implementar medidas preventivas que fortalezcan la seguridad vial

Principales resultados:

Entre junio del 2022 a junio del 2023 se realizaron 3,106 gestiones de actualización (se coordina con la PNP, Concesionarias, Provias Nacional, entre otros, para la verificación del lugar de la vía que presenta incidencia), que permiten brindar información en tiempo real. Se registraron 200,000 accesos al Mapa Interactivo de Alertas desde junio de 2022, contando con información para adoptar medidas preventivas.

Subcategoría Mejora de Procesos

Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado

Práctica : Contact Center: solución corporativa para la mejora de la eficiencia de las empresas de distribución eléctrica en beneficio del ciudadano

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

El Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) es una empresa de derecho público, adscrita al sector Economía y Finanzas. Tiene bajo su ámbito 35 empresas públicas, pertenecientes a los rubros de: Electricidad, Finanzas, Saneamiento, Hidrocarburos y Remediación, Transporte e Infraestructura, Servicios y Producción, Salud, Defensa y Otros. Principales funciones: Normar y dirigir la actividad empresarial del Estado, aprobar el presupuesto consolidado de las empresas y administrar la renta producida por la inversión de las empresas de la Corporación. Las empresas del sector eléctrico en el ámbito de FONAFE distribuyen electricidad al 69% de la población.

Hasta el año 2018, las empresas de distribución eléctrica presentaban una brecha en la atención al usuario por la limitada capacidad de la infraestructura para la atención no presencial. El servicio de call center estaba constituido por una central telefónica y una cantidad insuficiente de operadores. Como resultado, el número de llamadas atendidas era inferior al 40% del total de llamadas estimadas. Lo cual elevaba el grado de insatisfacción del usuario y, asimismo, el número de llamadas reincidentes (llamadas por el mismo motivo), atención tardía de reclamos por interrupción del servicio y penalizaciones por Osinergmin, el organismo supervisor de la inversión en energía y minería.

Ante ello, FONAFE, en el marco de las facultades otorgadas por ley y con el objetivo de mejorar la calidad de atención no presencial de sus clientes, ampliando la capacidad operativa y funcional de sus actuales servicios de Centro de Contacto, a través del proceso de licitación pública contrató, en marzo de 2019, los servicios compartidos en tecnologías de información y comunicaciones para las empresas de distribución de energía eléctrica que forman parte de la corporación, integrando los servicios de atención telefónica y medios virtuales (correo electrónico, chat, redes sociales y web) en una plataforma tercerizada que permite identificar la trazabilidad total de la atención al cliente.

A cuatro años de su implementación, el Contact Center Corporativo ha logrado reducir tiempos de atención, cantidad de llamadas (se atiende bajo estándares de calidad el 100% de llamadas) y retrabajos asociados con atenciones a usuarios no presenciales. Asimismo, se tipifica y deriva al área operativa cada una de las demandas del ciudadano para su pronta atención, logrando mantener niveles deseados en la frecuencia promedio de interrupciones en el suministro de energía (SAIFI) y en la duración de las interrupciones (SAIDI), mejorando el grado de satisfacción del usuario.

Principales resultados:

- Para el año 2022, todas las llamadas de los usuarios ingresan a la empresa y son gestionadas por los equipos de primera y segunda línea con el sistema IVR.
- Las soluciones de servicios compartidos permiten “economías de escala” y cuenta hoy con 100 teleoperadores en promedio para atender a siete empresas de distribución eléctrica.
- Contar con empresas que atienden a 2.5 millones de usuarios situó a FONAFE en una mejor posición para atraer a proveedores con mayor prestigio de la región.
- Las operaciones están automatizadas y se genera información producto de su propia operatividad, gestionando de manera eficiente la línea de atención al ciudadano.

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

Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú

Práctica: Plataforma Hidrológica de Información Sistematizada e Integrada del SENAMHI (PHISIS) – Información hidrológica a tiempo real

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

El Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología - SENAMHI tiene como propósito generar y proveer información y conocimiento meteorológico, hidrológico, climatológico y ambiental atmosférico de manera confiable, oportuna y accesible en beneficio de las personas; a través de la Subdirección de Predicción Hidrológica de la Dirección de Hidrología realiza en el ámbito nacional el monitoreo hidrológico y la predicción hidrológica emitiendo pronósticos y avisos hidrológicos, asimismo, evalúa las condiciones hidrológicas relacionadas a la prevención de la ocurrencia de eventos hidrológicos extremos en el marco del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres – SINAGERD

Ante la ocurrencia de lluvias intensas producidas por factores naturales de estacionalidad, cambio climático y fenómenos tales como el Niño, la Niña se producen inundaciones, crecidas repentinas de ríos o disminución de caudales en los periodos de vaciante, por lo que resulta fundamental para las personas, autoridades y para los 2116 Centros de Operaciones de Emergencia de ámbito Nacional (COEN) sectoriales(COES), regionales(COER) y locales (COEL); tener dicha información de manera oportuna, confiable, entendible y de libre y fácil acceso desde cualquier lugar; en ese sentido, desde el año 2020 el SENAMHI a través de la Dirección de Hidrología lideró el diseño e implementación de la herramienta informática denominada “Plataforma Hidrológica de Información Sistematizada e Integrada del SENAMHI-PHISIS” la cual integró toda la información hidrológica proveniente de las estaciones del SENAMHI a nivel nacional.

Para materializar la iniciativa, fue clave la conceptualización del diseño, la determinación de los procesos junto a la Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad; así como las coordinaciones y alianzas internas con áreas como la Oficina de Tecnología e Información y la Comunicación - OTI para el desarrollo tecnológico, la Dirección de Redes de Observación y Datos – DRD a través de la Subdirección de Gestión de Datos- SGD, y las Direcciones Zonales. Esto permitió estandarizar parámetros para la generación de productos hidrológicos, integrar diferentes sistemas internos para el manejo y gestión de datos hidrológicos y generar ambientes de discusión y capacitación.

De este modo, se logró el objetivo de tener en una única plataforma interactiva la integración de todos los productos hidrológicos a nivel nacional, que contiene datos del monitoreo hidrológico a tiempo real, pronósticos hidrológicos; avisos hidrológicos indicando zonas que podrían verse afectadas ante crecidas y su nivel de peligrosidad; adicionalmente, una sección denominada “CHIRILU” que contiene la información de monitoreo de las principales cuencas de Lima (Chillón – Rímac y Lurín) y un portal específico de la cuenca del río Piura. Todos los productos están representados de manera tabular, gráfica, espacial y georeferenciable.

Principales resultados:

- El monitoreo a nivel nacional incrementando de 44,895 (2022) a 1,077,480 (2023) reportes de monitoreo;
- Al contar con un monitoreo a tiempo real se han emitido avisos hidrológicos ante eventos extremos con una mayor precisión y oportunidad incrementándose de 1741 a 2775 avisos hidrológicos
- Los servicios de monitoreo y alerta han sido un factor clave en la prevención de pérdidas de la vida, medios de vida de las personas, y prevención de daños en infraestructura, agricultura y otros sectores económicos, reforzando así el rol de gestión de autoridades locales, regionales y centros de operaciones de emergencia.

Enlaces:

Avisos hidrológicos: <https://www.senamhi.gob.pe/servicios/?p=aviso-hidrologico>

Monitoreo hidrológico <https://www.senamhi.gob.pe/servicios/?p=monitoreo-hidrologico>

Pronóstico Hidrológico <https://www.senamhi.gob.pe/servicios/?p=pronostico-hidrologico>

Reservorios hidrológicos: <https://www.senamhi.gob.pe/servicios/?p=mapa-reservorios>

Monitoreo CHIRILÚ: <https://www.senamhi.gob.pe/servicios/?p=monitoreo-chirilu>

Monitoreo Piura : <https://www.senamhi.gob.pe/servicios/?p=monitoreo-piura>

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 de 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.

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)

Práctica: Observatorio Nacional de Seguridad Vial, generando conocimiento para la mejora de la seguridad vial

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) es la entidad del Estado que tiene como función conectar e integrar al país a través del desarrollo de sistemas de transporte y de la infraestructura de las comunicaciones y las telecomunicaciones. Asimismo, la Dirección de Seguridad Vial (DSV) impulsa y coordina estrategias de desarrollo de seguridad vial en el marco de la política nacional en materia de transporte y seguridad vial, y tiene como una de sus funciones administrar y gestionar el Observatorio Nacional de Seguridad Vial (ONSV).

El Observatorio Nacional de Seguridad Vial inicia acciones en marzo de 2021, como el mecanismo de articulación institucional en materia de seguridad vial, que tiene por objeto consolidar información de siniestralidad vial que permita reducir las muertes en las vías. Para ello, realiza coordinaciones y

gestiones interinstitucionales, entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, la Policía Nacional del Perú, el Ministerio de Salud y el Instituto de Medicina Legal, para interoperar con la plataforma tecnológica del ONSV, generando información estandarizada y georreferenciada de siniestralidad, permitiendo identificar puntos de alta siniestralidad, así como, una acertada toma de decisiones en las instituciones rectoras en seguridad vial. Asimismo, se convierte en Waze Partner, consolidando información que permita mejorar la movilidad del ciudadano.

Principales Resultados:

- Registro de más de 7 mil siniestros fatales con más de 6 mil personas fallecidas. Esta información analizada y procesada ha permitido ubicar más de 100 puntos de alta siniestralidad a nivel nacional, información para que los administradores de las vías tomen medidas adecuadas para reducir las muertes en el ámbito de sus competencias.
- La información generada es de libre acceso, a través del portal www.onsv.gob.pe, para instituciones, academia y ciudadanía en general, reduciendo a un clic los 3 meses que se esperaba para obtener información de siniestralidad, permitiendo priorizar acciones que impactan en una movilidad segura.

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.

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp) **Práctica: CONOCE AQUÍ: información registral gratuita e inmediata** **Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023**

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP, es un organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos. La SUNARP tiene la misión de: inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y titularidades de los ciudadanos mediante un servicio de calidad accesible, oportuno y predecible.

El servicio gratuito “CONOCE AQUÍ” permite que los ciudadanos puedan acceder, sin costo alguno, al contenido de las partidas registrales de cualquiera de los registros jurídicos de la Sunarp desde el portal web institucional; permitiéndoles conocer inmediatamente la situación registral de sus predios, vehículos, empresas, poderes, entre otros; con excepción de aquella información que por disposición legal sólo pueda ser conocida por el titular registral (ejemplo: El asiento de otorgamiento de testamento).

Dicho servicio está enfocado en facilitar los trámites que pretende realizar el ciudadano respecto a sus derechos inscritos, especialmente de carácter notarial, financiero o municipal, accediendo previamente a información registral en tiempo real; de manera tal que, por ejemplo, conociendo el contenido de su partida, el ciudadano solicite el certificado registral respectivo evitando incurrir en errores, con los costos en tiempo y dinero que ello significa, como se ha evidenciado.

Las características funcionales del servicio son las siguientes:

- Servicio gratuito disponible las 24 horas del día.
- El acceso se realizará mediante el login con los datos del documento nacional de identidad (DNI) del ciudadano y su fecha de emisión.

- La visualización tendrá un tiempo de 30 minutos en el que estará disponible el contenido de la partida registral de interés.
- Los asientos de la partida visualizada tendrán un tramado que indique es un servicio gratuito y que no constituye publicidad registral.
- No se podrá imprimir el asiento visualizado.
- El ciudadano solo podrá realizar hasta tres consultas de partida registral durante el día (ej. partida del departamento, cochera y depósito).
- Luego de haber realizado una consulta de partida, para poder realizar una siguiente visualización de una partida registral, el ciudadano deberá esperar un lapso de tiempo de 3 minutos.

Criterios de Innovación:

Solución Empática: La encuesta del año 2019, evidenció un 78% de ciudadanos satisfechos con el servicio registral. Dentro del 22% restante se evidenció la necesidad de contar con un acceso directo, gratuito y disponible las 24 horas del día que permita conocer la información de las partidas registrales.

Cocreación: Respecto a la elección del nombre, se tenía en mente un nombre distinto (MIRE YA), pero al asistir a una reunión de coordinación en el Congreso, surgieron comentarios que motivaron el cambio de nombre del servicio a CONOCE AQUÍ.

En el proceso de adaptación y mejora del servicio (del 24.04 al 15.05), se recibieron comentarios de ciudadanos que aportaron en la mejora del servicio (partidas que no se visualizaban, condiciones de uso que estaban claras, entre otros).

Proceso Experimental: Las pruebas iniciales se realizaron internamente, no obstante, la Sunarp dispuso la implementación progresiva del servicio CONOCE AQUÍ a efectos de conocer el adecuado funcionamiento de este y, de ser el caso, corregir eventuales dificultades técnicas.

Como resultado se identificó la necesidad de reglas claras del servicio-Para ello se elaboró Términos y Condiciones del Servicio, debiendo el ciudadano aceptarlas para acceder a CONOCE AQUÍ. Así mismo, se advirtieron que algunos asientos registrales no se visualizaban: se revisó y solucionó cada casuística.

3. Premio Especial a la Mejora Continua - Vigésimo Aniversario

En el marco de la presente edición del Premio, se ha establecido el **Premio Especial a la Mejora Continua - Vigésimo Aniversario**, con el objetivo de reconocer y premiar a aquellas experiencias que habiendo logrado la certificación de buena práctica en alguna de las ediciones anteriores, se encuentren vigentes en beneficio de la ciudadanía.

Son candidatos a este reconocimiento las buenas prácticas que han logrado continuidad a lo largo de las diferentes gestiones en la entidad, mayor alcance y mejores resultados en favor del público objetivo de la práctica.