

Anexo A

Categorías y Premios Especiales

1		Compras Públicas Eficientes
2		Comunicación Pública Efectiva
3		Consulta y Participación Ciudadana
4		Cooperación Público – Privada
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

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

Entidad: Seguro Integral de Salud (SIS)

Práctica: Vamos por ti, el SIS cuida de ti: Comunicación efectiva y accesible para las comunidades nativas amazónicas y altoandinas

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

En 2019, el SIS, a través del Plan para el Fortalecimiento de la Afiliación al SIS, ya había focalizado algunas zonas nativas, amazónicas y altoandinas para cerrar la brecha de afiliación, lo que conlleva a que los pobladores puedan acceder a los servicios de salud en los centros, puestos, hospitales e institutos especializados.

En el marco del DU N°046-2021 que dicta medidas extraordinarias y urgentes en materia económica y financiera para fortalecer el aseguramiento universal en salud, el SIS a través de la Oficina General de Imagen Institucional y Transparencia (OGIIT) implementó una estrategia de comunicación con pertinencia intercultural para la campaña “Vamos por ti, el SIS cuida de ti” en los años 2022-2023, a fin de llegar a las personas que

integran las comunidades nativas amazónicas y altoandinas en su propia lengua originaria al tener un escaso conocimiento sobre la existencia y labor del SIS y que, a través de este seguro público, podían acceder a los servicios de salud financiados por el Estado contribuyendo de esta manera a que ejerzan un mejor ejercicio al derecho de la salud.

La OGIIT elaboró un plan de trabajo que se compone de tres etapas: focalización geográfica, diseño de la estrategia de comunicación e implementación, con el objetivo de proporcionar información adecuada a sus características culturales, geográficas y lingüísticas.

Además, gracias a la creación de materiales de comunicación en idiomas originarios, se logró la participación presencial de 821 957 personas informadas en la campaña "Vamos por tí, el SIS cuida de tí".

Logrando de esta manera un incremento en un 379% el número de atenciones en los establecimientos de salud de los distritos intervenidos durante la campaña realizada en los años 2022 al 2023. Base de datos SIS 2024.

Principales resultados

Gracias a la campaña "Vamos por tí, el SIS cuida de tí", una estrategia de comunicación con pertinencia intercultural, se logró informar a 821, 957 mil personas en el periodo 2022 - 2023 que pertenecen a 6 775 comunidades nativas amazónicas y altoandinas, utilizando material de comunicación elaborado en lenguas originarias con el objetivo de que esta población conozca la labor del SIS y la cobertura de salud que tiene este seguro. Se acudió a ellos con información relevante de conformidad a sus características geográficas, ambientales, socioeconómicas, lingüísticas y culturales (prácticas, valores y creencias) que permitan la comprensión y el entendimiento de los mensajes sobre el SIS.

Este trabajo permitió que los pobladores de las comunidades intervenidas hagan uso de los servicios de salud, reflejándose en el incremento de las atenciones. Para el 2021 se registraron 10,376,408 versus el 49,769,046 del 2022 - 2023, lo que representa un incremento del 379 % de atenciones logradas durante la práctica.

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

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.

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

Entidad: Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

Práctica: Cambiando vidas mediante la mejora de la visión de cerca de los usuarios de Pensión 65: “Articulación que cambia Vidas”

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

El Programa Nacional de Asistencia Solidaria PENSIÓN 65 y Management Sciences for Health Perú - MSH Perú, suscribieron un Convenio de Cooperación Interinstitucional en diciembre de 2018 el cual fue renovado en junio de 2023, con el objetivo de establecer las condiciones de mutua colaboración a fin de fortalecer la articulación de intervenciones interinstitucionales, que permitan gestionar la implementación de Campañas de Salud Ocular, orientadas a mejorar la salud oftalmológica de la persona adulta mayor, a través de la promoción de la salud ocular y prevención de daños visuales, bajo un enfoque de desarrollo inclusivo para los usuarios y usuarias de PENSIÓN 65, que viven en condiciones de pobreza extrema y alta vulnerabilidad.

En el marco de este convenio, se viene implementando el Programa “Para Verte Mejor” que ha desarrollado 2,135 campañas de medición y entrega de lentes de lectura en 1,283 distritos de las 24 regiones a nivel nacional y donde se ha entregado 218,345 lentes a personas adultas mayores en condición de pobreza extrema, usuarios y usuarias del Programa PENSIÓN 65, contribuyendo de esta manera a mejorar la presbicia o dificultad para ver de cerca con lo cual se han vuelto a integrar a las actividades diarias que

habían dejado de realizar como la lectura, el tejido, la costura, utilizar el teléfono, elaborar artesanías y otras actividades manuales que pueden ayudar a mejorar sus ingresos y a mejorar su autoestima y estado emocional. De esta manera, la intervención conjunta contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas mayores de 65 años, que en su mayoría viven en zonas alejadas donde no existen servicios de salud ocular, oftalmólogos, optometristas y tampoco servicios de dispensación de lentes de lectura.

Principales resultados

- En el periodo de Setiembre del 2022 a Mayo de 2024 se ha logrado mejorar la visión de 218,249 usuarios, que corresponde al 26% del total de usuarios del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 en el ámbito de las 24 Unidades Territoriales a nivel nacional.
- Para la realización de las campañas de medición y entrega de los lentes de lectura se ha logrado el compromiso y participación activa de 1,283 Gobiernos Locales.
- Se han ejecutado 2,135 campañas en el indicado período, donde han participado personal de las municipalidades, de los establecimientos de salud y voluntarios de la localidad para la realización de la admisión, medición y entrega de lentes de lectura.
- Durante la ejecución de las campañas se destaca la movilización social de las instituciones y actores locales. Asimismo, los medios de comunicación de la zona realizan la difusión de las campañas para lograr la participación masiva de los usuarios y usuarias del Programa

Aliado

Management Sciences for Health Perú - MSH Perú

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

Entidad: Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS

Práctica: “Juntos por el Acceso a la Educación Superior: Redes de Articulación para el Éxito”

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

Según el INEI 2023, a nivel nacional la población "No Pobre" tuvo cinco veces más acceso a educación superior que la "Pobre Extrema"; y en los últimos 10 años la tasa de matrícula sólo aumentó 8.7 p.p. en la población Pobre (de 14.7% a 23.4%), y 3.9% p.p. en la Pobre Extrema (de 8.9% a 12.8%).

El departamento de Cusco tiene una de las menores tasas de transición inmediata a la educación superior (18%, 2017-2021). Los adolescentes de los hogares afiliados al programa Juntos, incluso con un rendimiento académico destacado, enfrentan desafíos y dificultades para acceder a la educación superior y competir por becas de estudio ofrecidas por el estado, siendo los principales problemas la falta de información, recursos tecnológicos, la complejidad de la postulación, residencia en zonas rurales, insuficiente preparación académica y orientación vocacional, y el limitado apoyo familiar. Para enfrentar estas barreras, el programa Juntos implementó la estrategia "Juntos para más Acceso a la Educación Superior" que consiste en una red de articulación que involucra actores clave en territorio, para brindar un soporte integral a jóvenes que egresan de la educación básica, asegurando que tengan las herramientas necesarias para postular a becas de estudio y así acercar las oportunidades disponibles. Trabajamos en colaboración con Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, la Gerencia Regional de Educación Cusco, Unidades de Gestión Educativa Local, Instituciones Educativas y Municipalidades.

Para la convocatoria 2024 de Beca 18, la Unidad Territorial de Cusco, promovió ferias educativas, talleres de orientación vocacional y de preparación académica y participó de actividades organizadas por otras instituciones. Todas las acciones alcanzaron resultados positivos, 1,126 adolescentes se inscribieron a Beca 18-2024, 665 fueron preseleccionados, y 229 ganaron una beca integral de estudios, cuadruplicando el resultado de la convocatoria anterior (56 adolescentes).

Principales resultados

- Instalación de una red de articulación en Cusco: PRONABEC UCCOR CUSCO, GEREDU, UGEL, y gobiernos locales con el fin de promover la participación de la mayor cantidad de adolescentes en la convocatoria 2024 de Beca 18 para acceder a una beca integral de estudios superiores. Se desarrollaron 03 capacitaciones del personal de Juntos de Cusco a cargo de PRONABEC y se logró visitar instituciones educativas para la realización de campañas informativas y de sensibilización.
- Realización de cuatro ferias de orientación vocacional, con la participación activa de las instituciones de la red de articulación en Cusco, con la participación de 645 estudiantes del distrito de Ollantaytambo (Cusco), 142 estudiantes del distrito de Huancarani (Paucartambo), 50 estudiantes del distrito de Wanchaq (Cusco) y 40 estudiantes del distrito de Urcos (Quispicanchis). Durante dichas ferias se implementó test de orientación vocacional a cargo del Ministerio de Trabajo. Se realizó el acompañamiento familiar personalizado a más de 500 hogares afiliados al Programa Juntos que contaban con estudiante potencial para acceder a una beca integral, durante todo el proceso de postulación de Beca 18.
- En la convocatoria 2024 de Beca 18, se logró la inscripción de 1,126 adolescentes de hogares Juntos de Cusco, con rendimiento académico destacado (977 de 5° secundaria y 149 egresados 2022). Al concluir la primera etapa, se logró que 665 de los inscritos sean preseleccionados y continúen en el concurso, incrementando más de tres veces la cifra de la convocatoria anterior (193 preseleccionados).
- Al finalizar la segunda etapa (2024), se logró 229 ganadores de una beca integral, logrando cuadruplicar los resultados de la convocatoria anterior (56 becarios, 2023).

Aliado

Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - PRONABEC

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:

- ✓ 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

Entidad: Seguro Social de Salud (EsSalud)

Práctica: Fortaleciendo el Proceso de la Lactancia Materna Exclusiva en el servicio de Neonatología del Hospital II LNC Luis Negreiros Vega – Callao

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

El Hospital es el segundo a nivel nacional con mayor número de nacimientos en Essalud, durante la pandemia COVID – 19, se incrementaron las complicaciones del recién nacido por el uso desmedido de fórmulas infantiles, los recién nacidos por cesáreas antes de su primera hora de vida; eran separados de su madre, con indicación médica para la ingesta de fórmula infantil al total de nacidos; el tiempo prolongado de la madre en área de recuperación impedía iniciar la lactancia precoz, separación del neonato en los partos normales (vía vaginal).

Frente a ello:

Se conformó un equipo de mejora y buenas prácticas integrado por enfermeras especialistas en neonatología, en gestión y un médico pediatra; conocedores de la situación actual que enfrenta el recién nacido; pusieron a prueba la alta identificación, compromiso y voluntad de trabajo para implementar el adecuado proceso de la lactancia materna exclusiva relacionado a las buenas prácticas y mejora continua del recién nacido.

Implementamos la metodología de Mejora de procesos: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA); que al identificar el problema álgido por el cual se enfrentó el recién nacido a su nueva vida después del vientre de la madre; se realizó la priorización del problema; llegando a la conclusión que el Hospital II Lima Norte Callao Luis Negreiros Vega tenía un Inadecuado proceso e incumplimiento de la Lactancia Materna Exclusiva. Es así que se elaboraron y actualizaron formatos de monitoreo neonatal para el registro en las historias clínicas, por

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

cada acción implementada, elaboramos y construimos indicadores de calidad y de proceso para la evaluación; se elaboraron las Guías de intervención de Calostroterapia, Mama Canguro, Contacto Piel a Piel (CPP), con acto resolutorio se oficializó, se socializó a todo el equipo de salud del servicio. Las buenas prácticas fueron aplicadas en las áreas de parto, alojamiento conjunto (hospitalización de la madre y el recién nacido) y en la UCIN (Unidad de cuidados intensivos o intermedios).

Se implementó la marcha de la sensibilización y seguimiento de forma progresiva y significativa al equipo de salud, se programaron capacitaciones permanentes de competencias del personal, que laboran en sala de partos eutócicos (normales), Centro quirúrgico, área de alojamiento conjunto, áreas críticas UCIN. La realización de dichas capacitaciones dirigidas al personal de salud sobre la importancia de la lactancia materna exclusiva incluyó la realización del primer curso en Lactancia Materna exclusiva en el año 2022, participó el personal multidisciplinario del Hospital II Lima Norte Callao Luis Negreiros Vega, con el apoyo de la Diresa Callao y la Universidad Nacional del Callao para la certificación por la iniciativa y el impacto de esta buena práctica a nivel de la región Callao.

Para el seguimiento del recién nacido en condición de alta, se brindó el soporte en consejería de lactancia materna por teléfono y/o vía WhatsApp a las madres; y se conformó una base de datos del grupo de madres

Se aceleró y actualizó la conformación del comité de Lactancia Materna del Hospital; para la Integración de los procesos de gestión y fortalecimiento se oficializó el Plan de trabajo. A su vez incluye la programación de reuniones consecuentes y la evaluación del proceso; como primera medida se realizó la gestión para acceder a una adecuada ubicación del lactario en Hospitalización (actividad para extracción, conservación y almacenamiento de leche materna).

Se realizó la gestión para las alianzas estratégicas con otras entidades e instituciones locales para incrementar la visibilidad y generar el ambiente seguro de los recién nacidos que acuden al hospital II Lima Norte Callao por ser el primer hospital referencial a nivel del Callao en atenciones de nacimientos.

Principales resultados

Año 2023:

- El 50% de recién nacidos por parto vaginal ejecutan el contacto piel a piel logrando el inicio temprano y efectivo, cumpliendo los 20 minutos de relación madre hijo.
- El 40% de recién nacidos por cesárea (centro quirúrgico). reciben calostro materno en la primera hora de vida lo que genera protección inmunológica de por vida.
- El 100% de las madres reciben educación y consejería sobre las ventajas y beneficios de extracción.
- El 100% de recién nacidos prematuros se protege con la técnica de mama canguro.
- El 60% de recién nacidos reciben seguimiento y monitoreo de forma virtual y telefónica al alta hospitalaria

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

Entidad: Instituto Nacional Penitenciario (Inpe)

**Práctica: Educación musical en cárceles para la reinserción social: INPE-ORQUESTANDO
Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024**

Desde 2017, el INPE ha implementado la propuesta pedagógica de la Iniciativa ORQUESTANDO del Ministerio de Educación en los establecimientos penitenciarios, para impulsar activamente los procesos de formación y la educación musical en la población penitenciaria, considerándolos herramientas esenciales para la reinserción social. Estos espacios no solo garantizan el acceso a la educación y la cultura, sino que también fortalecen el bienestar socioemocional de los participantes. Para maximizar el impacto, se ha fomentado la colaboración con aliados estratégicos como el Ministerio de Cultura y la Municipalidad Metropolitana de Lima, junto con diversas organizaciones y gestores culturales.

INPE-ORQUESTANDO representa una oportunidad para desarrollar la educación musical de manera progresiva de las personas privadas de libertad, desde la exploración sonora hasta la participación en coros, bandas u orquestas sinfónicas. El programa busca la implementación sostenible de talleres de educación y formación musical bajo su propuesta pedagógica, garantizando el acceso a la educación, el arte y la cultura, como actividad primordial en los procesos de resocialización de los privados de libertad.

La Red Nacional de Formación Musical INPE-ORQUESTANDO es el proyecto más exitoso de la institución, teniendo siete años de funcionamiento ininterrumpido en los establecimientos penitenciarios a nivel nacional, logrando que la reincidencia delictiva sea reducida al 0% y siendo el único programa educativo musical permanente a nivel mundial. Desde la implementación del programa, han participado 787 personas, 35 participantes han egresado del sistema penitenciario y ninguno ha retornado.

Principales resultados

INPE-ORQUESTANDO se ha implementado en 20 establecimientos penitenciarios a nivel nacional (teniendo presencia en las ocho oficinas regionales del INPE), 21 educadores musicales especializados han sido contratados para potenciar el programa, se han conformado 27 elencos artísticos, y, 787 internos estudiantes de música han sido beneficiados. De estos, 35 han obtenido la libertad y ninguno de ellos ha reingresado al sistema penitenciario; de modo que, se ha convertido en el proyecto más exitoso del INPE, así como el único programa educativo musical permanente a nivel mundial

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

Entidad: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat)
Práctica: Sistema Integrado de Registros Electrónicos- SIRE
Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

Los contribuyentes obligados a llevar sus registros de compras y de ventas, podían hacerlo a través del Sistema de Libros Electrónicos o de manera física; en ambos casos, incurrían en costos de cumplimiento debido al procedimiento que implementaban para el llevado de los registros; así como, por las infracciones y sanciones tributarias derivadas de la anotación errónea o incompleta en los registros.

La SUNAT con el objetivo de mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias del llevado de los registros de compras y ventas, ha establecido el uso de un Sistema Integrado de Registros Electrónicos – SIRE, que permita el llevado de los registros de compras y de ventas, de manera oportuna, reduciendo los costos de cumplimiento, permitiendo que el contribuyente pueda tener la trazabilidad de las operaciones desde la emisión del comprobante de pago hasta el pago de la obligación. El SIRE utiliza la información de los comprobantes de pago emitidos a través de los sistemas de emisión electrónica y los informados por diferentes medios a SUNAT, para poner a disposición de los contribuyentes las propuestas del registro de compras y de ventas, mostrándole las observaciones encontradas en la información, de manera que el contribuyente, pueda subsanarlas de corresponder, trasladando el control posterior a uno preventivo, minimizando la comisión de infracciones y sanciones. El SIRE brinda información estadística que podría ayudar a los contribuyentes en la gestión de su negocio.

La obligación de la generación en el SIRE es de manera progresiva, habiendo iniciado con las micro y pequeñas empresas (MYPE) y tiene previsto culminar con la incorporación del resto de contribuyentes a partir de agosto de 2024. Actualmente los registros son llevados en el SIRE por aproximadamente 560,000 contribuyentes.

Principales resultados

SUNAT a través del SIRE, realiza la propuesta mensual de los registros a más de un millón de contribuyentes, que corresponde al universo de obligados de llevar registro de compras y de ventas.

El SIRE beneficia a los contribuyentes con la reducción de costos de cumplimiento, principalmente a los ubicados en zonas altoandinas, de la selva, frontera y a los agricultores acogidos al Régimen Agrario. El 51% de contribuyentes que se van a beneficiar con el uso del SIRE se encuentran ubicados en provincias; asimismo, del total de contribuyentes que se beneficiarán con el uso del SIRE, el 85% son micros y pequeñas empresas acogidas al Régimen Especial del Impuesto a la Renta y MYPE Tributario.

Actualmente, más de medio millón de contribuyentes vienen generando sus registros de compras y ventas en el SIRE, de los cuales aproximadamente el 90% acepta la propuesta realizada por SUNAT y el 90% de los registros son generados en menos de un minuto. El 93% de los contribuyentes que generan sus registros en el SIRE son micro y pequeñas empresas. A la fecha se han registrado más de 7 millones de registros de compras y ventas a través del SIRE.

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

Entidad: Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (Oefa)

Práctica: Gestión Efectiva de Monitoreo Ambiental (GEMA): Asegurando la calidad del ambiente para el desarrollo sostenible del Perú

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

El OEFA, desempeña un papel fundamental en la protección y preservación del medio ambiente en el Perú y, bajo dicho rol tiene como función promover de manera efectiva el cumplimiento de las obligaciones ambientales de los administrados (titulares de actividades económicas) bajo su competencia a través del seguimiento del estado de la calidad del ambiente en beneficio de la ciudadanía. En el marco de la transformación digital, el OEFA implementó el Sistema de Gestión Efectiva de Monitoreo Ambiental (GEMA), en base a un esfuerzo colaborativo, liderado por la Coordinación del Sistema de Información Geográfica (CSIG) de la Dirección de Políticas y Estrategias en Fiscalización Ambiental (DPEF), la Dirección de Supervisión Ambiental en Energía y Minas (DSEM), la Oficina de Tecnologías de Información (OTI) y los Administrados.

El Sistema GEMA cuenta con una base de datos de monitoreo ambiental integrada, sistematizada y actualizada, alimentada a través de tres (03) módulos, como son: i) el Módulo de Registro de Obligaciones de Monitoreo Ambiental (ROM), ii) el Módulo de Registro de Informes de Resultados de Monitoreo Ambiental (IMA) y iii) el Módulo de Análisis de los Informes de Monitoreo Ambiental (IMA Análisis), que permiten registrar, consultar y analizar los resultados de los informes de monitoreo ambiental de los administrados,

permitiendo así detectar de forma inmediata posibles incumplimientos a la normativa, y conocer el estado actual de la calidad ambiental en las áreas de influencia de las unidades fiscalizables.

Asimismo, su implementación progresiva ha permitido desde el año 2021 a la fecha, la habilitación de 2169 titulares de actividades fiscalizables registrando 4957 informes de Monitoreo Ambiental mediante el módulo IMA, posibilitando a los administrados monitorear el cumplimiento de sus obligaciones ambientales, promoviendo la autorregulación de sus actividades y mejora de la calidad ambiental, y facilitando el rol fiscalizador del OEFA.

Principales resultados

- La implementación del Sistema GEMA ha permitido optimizar la gestión de información de monitoreo ambiental, fortalecer la función supervisora ambiental, facilitando la revisión simultánea, colaborativa, ágil y segura de los resultados que conforman los informes de monitoreo ambiental presentados por los administrados en cumplimiento de sus obligaciones. Al respecto, se ha logrado capacitar a 335 usuarios de las direcciones de línea y oficinas desconcentradas del OEFA en los módulos ROM e IMA-Análisis; y 781 administrados en el uso del módulo IMA. Para tal efecto, se han efectuado 421 asistencias técnicas a usuarios internos y 365 atenciones técnicas a los administrados, fortaleciendo así la comunicación entre la Autoridad y los administrados.
- La implementación del sistema GEMA ha permitido sistematizar y validar 10903 IGA con obligaciones de monitoreo ambiental, 110165 registro de puntos de monitoreo ambiental, relacionados a 85 componentes ambientales, 609 parámetros, 171 normativas de calidad ambiental estandarizada a nivel institucional. Se han habilitado 2169 administrados en el uso del IMA y registrando mediante el módulo IMA hasta abril de 2024 un total de 4957 informes sistematizados con resultados de monitoreo ambiental.
- Finalmente, el sistema GEMA ha permitido reducir en promedio en un 97% el tiempo invertido de la Autoridad en la revisión de un informe de monitoreo ambiental enviado por el administrado (antes 60 horas/personas, ahora 2 horas/persona), hasta la validación del cumplimiento de los parámetros de calidad de acuerdo a las obligaciones establecidas en su respectivo IGA; así podemos hablar de un ahorro anual de S/ 1 128 499,04 en costos por personal, S/ 9 731 ahorrados en consumo energético, y 4.23 tn de CO2 equivalente evitados.

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

Entidad: Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (Oefa)

Práctica: Impacto Sostenible: La cosecha verde de caña y su beneficio directo a la comunidad Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

La iniciativa "Impacto Sostenible: La cosecha verde de caña y su beneficio directo a la comunidad" emergió como respuesta a las crecientes preocupaciones ambientales y de salud pública asociadas con la quema tradicional de caña de azúcar en la zona norte del Perú. Con el objetivo de mejorar la calidad del aire de las localidades afectadas, esta estrategia ha fomentado la adopción de la cosecha en verde, aumentando su uso del 12.5% al 100% entre los campos de la empresa Agroaurora S.A.C.

En un esfuerzo colaborativo, el OEFA y SENAMHI, desarrollaron y utilizaron un modelo de dispersión de contaminantes atmosféricos aprobado por la EPA (Environmental Protection Agency), que permitió establecer distancias mínimas y horarios específicos para la quema de caña, basados en datos meteorológicos, ambientales y topográficos. La efectividad de estos estudios generó medidas preventivas, conceptos e ideas que forman parte importante de la creación y promulgación de la Ley N° 31949, la cual regula la quema en pie de cultivos de caña de azúcar a nivel nacional.

Los resultados de la implementación de esta estrategia han sido positivos, evidenciándose en una mejora significativa de la calidad del aire: se ha logrado reducir los niveles de PM10 de 26.7 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ a 19.7 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ (recomendación de la OMS, 2005: 20 $\mu\text{g}/\text{m}^3$) y los niveles de PM2.5 de 11 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ a 9.4 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ (recomendación de la OMS, 2005: 10 $\mu\text{g}/\text{m}^3$). Además, este proyecto ha motivado al SENAMHI a elaborar y publicar un Manual Técnico para la Modelación de Dispersión de Contaminantes Atmosféricos, una herramienta que ahora es esencial para la regulación ambiental en el sector. Este conjunto de acciones demuestra cómo la innovación guiada por regulaciones, la colaboración interinstitucional y la proactividad gubernamental pueden conducir a soluciones legislativas efectivas y sostenibles para problemas ambientales complejos.

Principales resultados

- Reducción Significativa de la Contaminación Atmosférica: El modelamiento de dispersión y las regulaciones actualizadas sobre la quema de caña han tenido un impacto en la reducción de material particulado (PM10 y PM2.5) en el aire. Las nuevas distancias mínimas y horarios de quema controlada han minimizado la exposición de las comunidades locales a los contaminantes nocivos. Este cambio ha mejorado significativamente la calidad del aire en las áreas afectadas.
- Cambio en las Prácticas Agrícolas: Gracias a las intervenciones y a la disponibilidad de herramientas técnicas como el Manual Técnico para la Modelación de Dispersión de Contaminantes Atmosféricos del SENAMHI, se ha observado un cambio significativo en las prácticas agrícolas en la región. La adopción de la cosecha en verde ha aumentado, reduciendo la dependencia de la quema de caña de azúcar como método de cosecha. Esta transición no solo ha beneficiado el medio ambiente, sino que también ha promovido prácticas agrícolas más sostenibles entre los agricultores.
- Fortalecimiento del Marco Regulatorio y la Colaboración Interinstitucional: El éxito de las medidas implementadas ha reforzado la importancia de un marco regulatorio sólido y la colaboración interinstitucional en la gestión de problemas ambientales. La participación activa de OEFA en la supervisión y cumplimiento de las nuevas regulaciones ha garantizado la efectividad de las intervenciones. Además, la colaboración entre OEFA y SENAMHI ha establecido un precedente para futuras acciones reguladoras y de supervisión ambiental en el sector agrícola de 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

Subcategoría Ámbito Local:

Entidad: Hospital de Emergencias Villa El Salvador

Práctica: Programa de Telemedicina Crónicos

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

Ante el creciente aumento de la demanda de citas en la consulta externa del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, se produjo un incremento de la lista de espera para recibir una atención médica oportuna, ocasionando en muchos casos, el abandono del tratamiento de los pacientes afectados por enfermedades crónicas debido a la falta de medicación. Esto dio como resultado el aumento de ingresos a la emergencia y hospitalización por complicaciones agudas por falta de control médico.

Ante esta problemática, se crea el Programa de Telemedicina Crónicos, que es una iniciativa que brinda una atención diferenciada, oportuna y multidisciplinaria, a través de la Telemedicina, a pacientes mayores de 18 años del Hospital de Emergencias Villa El Salvador que se encuentran asegurados al Seguro Integral de Salud (SIS), afectados por 1 o más de las siguientes 5 enfermedades crónicas más frecuentes de la institución: Hipertensión arterial, diabetes mellitus tipo 2, artrosis - osteoporosis, hipotiroidismo y dislipidemia. El objetivo del programa es brindar un manejo multidisciplinario enfocado en el seguimiento y control de sus enfermedades crónicas, mejorar la adherencia al tratamiento, y realizar actividades preventivo-promocionales dirigido a los pacientes y sus cuidadores para fortalecer el manejo de su condición médica. La única condición para aceptar a estos pacientes en el programa es que sus enfermedades se encuentren controladas

Los pasos para su implementación fueron la elaboración del Plan del Programa, la implementación de los ambientes diferenciados para las atenciones por Telemedicina, la asignación de personal, el proceso de captación de pacientes y las coordinaciones para la realización de las actividades extramurales. El logro obtenido gracias a la experiencia es que se han mejorado los principales parámetros de control de los pacientes con las enfermedades crónicas consideradas, logrando reducir su ingreso a la emergencia y hospitalización por complicaciones agudas o crónicas.

Principales resultados

- La mortalidad del Programa Telemedicina Crónicos en el año 2023 fue de 0.5 % (4 pacientes) del total de pacientes del programa.
- Se ha logrado detectar a tiempo complicaciones en pacientes pertenecientes al Programa Crónicos, reduciendo la tasa de ingresos al Servicio de Emergencia en 48%.
- Se ha logrado detectar a tiempo complicaciones en pacientes pertenecientes al Programa Crónicos, reduciendo la tasa de ingresos al Servicio de Hospitalización en 63%

Subcategoría Ámbito Nacional:

Entidad: Oficina Nacional de Justicia de Paz y Justicia Indígena ONAJUP - Poder Judicial del Perú
Práctica: Justicia que reconoce las lenguas indígenas u originarias: traductores e intérpretes en procesos judiciales

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

En nuestro país, la diversidad cultural se ha traducido en un acceso desigual a los servicios públicos por parte de los grupos étnico-culturales. Históricamente, los integrantes de los pueblos indígenas u originarios han padecido mayores brechas sociales en comparación con el resto de la población, lo cual ha afectado el ejercicio de sus derechos y su bienestar. En este contexto, también se ha producido la vulneración de sus derechos lingüísticos y, en el ámbito de justicia, esto ha significado vulnerar el derecho a ser juzgado o a demandar o denunciar en el propio idioma, así como de contar con intérpretes y/o traductores. No obstante, en distintos periodos se desarrollaron iniciativas aisladas, desarticuladas y/o personales de algunos jueces/zas, y personal administrativo.

En 2020, ONAJUP impulsó el cambio con un enfoque integral, redefiniendo y/o mejorando algunas medidas, y generando otras nuevas. Entre estas, inscribió y capacitó a los traductores e intérpretes del Registro del Poder Judicial, elaboró propuestas normativas y rutas de actuación, capacitó a jueces y personal judicial y administrativo, emprendió campañas de difusión, etc.

Los principales resultados: el incremento de pedidos de jueces/zas para que las personas que hablan lenguas indígenas cuenten con un intérprete y/o traductor en procesos judiciales, pasando en 2020 de al menos 459 personas beneficiadas, a al menos 2,804 en 2023, y sumando en el periodo 2020-2023 al menos 6,826 personas beneficiadas. Este servicio se ha brindado en 29 de las 35 Cortes Superiores de Justicia, y en 23 de las 48 lenguas indígenas del Perú.

Principales resultados

Año 2023:

- 2,827 requerimientos de jueces/zas a fin de que participen traductores e intérpretes de lenguas indígenas en procesos judiciales a nivel nacional
- 99.3% requerimientos atendidos a nivel nacional

Resultados focalizados

a) Casos emblemáticos:

Bagua (CSJ Amazonas)

- Año 2023: 135 requerimientos atendidos

Esterilizaciones (Corte Penal Especializada – Lima)

- Año 2023: 485 requerimientos atendidos

b) Distritos judiciales con alto porcentaje de población hablante de lenguas indígenas

CSJ Apurímac

- Año 2023: 257 requerimientos atendidos (con aumentos desde 2021)

CSJ Huancavelica

- Año 2023: 141 requerimientos atendidos (con aumentos desde 2021)

CSJ Ucayali

- Año 2023: 140 requerimientos atendidos
- c) Procesos con afectación mayor a mujeres (por materia)
- Año 2023: 723 requerimientos atendidos

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

Entidad: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass)

Práctica: Monitoreo de la Calidad de la Prestación del Servicio del Agua Potable en la Región de San Martín, a través de los Dataloggers Sunass xxx

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

Este proyecto utiliza dispositivos dataloggers para medir y monitorear la presión y continuidad del suministro en puntos críticos para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, buscando un servicio a través de un suministro de agua constante y de calidad.

Al abordar problemas de un servicio básico, se asegura que la población sean la prioridad de la gestión.

La fase previa incluyó la adquisición y planificación de la instalación dataloggers en ubicaciones estratégicas, definidas por criterios técnicos y en coordinación con la Empresa Prestadora EMAPA SAN MARTIN (EP) y la Oficina Desconcentrada de SUNASS (ODS) San Martín.

Para iniciar la experiencia con la instalación de Dataloggers y su monitoreo en agosto del 2022. Los dataloggers recopilan datos continuos enviados a Sunass para su análisis, permitiendo identificar y solucionar problemas antes los usuarios afectados. Esto mejora la confiabilidad y calidad del servicio de agua, beneficiando la salud y bienestar de la población.

Además, se realiza una evaluación expost para medir el impacto del sistema, validando así los esfuerzos realizados. Esta experiencia ha permitido mejorar la gestión del servicio de agua potable en la región de San Martín, asegurando mayor transparencia y eficiencia en la prestación del servicio. La iniciativa ha beneficiado a los usuarios mediante una mejor calidad del suministro y se está estableciendo como un modelo replicable en otras entidades y otras regiones del país, promoviendo prácticas de gestión pública eficientes y sostenibles.

Principales resultados

La implementación del proyecto de monitoreo de la calidad del servicio de agua potable en la región de San Martín ha generado resultados significativos.

La obtención de datos a través de los dataloggers ha permitido evidenciar y detectar anomalías en la presión y continuidad del suministro en puntos críticos de la red, información que el regulador no tenía y es de suma importancia.

Esta información ha posibilitado alertar a las Empresas Prestadoras (EP) de manera temprana, lo que ha agilizado la respuesta ante problemas y ha permitido restablecer el servicio de manera más rápida. Esta capacidad de detección temprana ha contribuido a mejorar la eficiencia en la gestión del servicio y a reducir el tiempo de interrupciones para los usuarios.

Además, gracias a la medición de datos, se ha logrado identificar las zonas con problemas de continuidad en el suministro de agua potable, donde la disponibilidad de agua es insuficiente durante ciertas horas del día. Esta información detallada ha sido comunicada a las EP, permitiéndoles implementar acciones específicas a mediano y largo plazo para abordar estas deficiencias.

Estas acciones pueden incluir la optimización de la gestión de la infraestructura existente, la identificación de áreas para la construcción de nuevos puntos de abastecimiento o la implementación de medidas de conservación del agua. En última instancia, estas iniciativas contribuyen a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos al garantizar un suministro de agua más constante y confiable.

En resumen, los principales resultados del proyecto incluyen una mejora significativa en la capacidad de detección y respuesta ante problemas en el suministro de agua potable, así como la identificación y abordaje de zonas con problemas de continuidad en el servicio.

Estos resultados reflejan el impacto positivo del proyecto en la gestión del agua en la región de San Martín, proporcionando beneficios tangibles para la población y estableciendo un modelo replicable para otras regiones que enfrentan desafíos similares.

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

Entidad: Biblioteca Nacional del Perú (BNP)

Práctica: Servicio de extensión bibliotecaria "Lectura que Cura"

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

El servicio de extensión bibliotecaria "Lectura que Cura" se inició en el 2023 para brindar soporte emocional a niños, adolescentes, adultos, adultos mayores y personas con discapacidad en hospitales y centros de atención para personas en condiciones de vulnerabilidad (albergues, asilo, casa hogar, refugios, centro de educación especial, puericultorio, centros de acogida, residenciales y otros); así como para promover el acceso a la lectura en espacios públicos. Para lograr este objetivo se establecieron alianzas estratégicas con instituciones de salud, municipalidades y centros de atención para personas en situación de vulnerabilidad, con el fin de implementar un servicio articulado. El servicio incluye, primero, el desarrollo actividades de mediación literaria dentro de hospitales y centros de atención para personas en situación de vulnerabilidad, el cual durante el año 2023 y 2024 ha beneficiado en Lima Metropolitana a 612 personas. La segunda actividad se centra en la promoción de lectura en espacios públicos a través de las Bibliomóvil, beneficiando a 14,201 personas en Lima, Ica y Piura. Este enfoque itinerante demostró ser efectivo para promover la lectura y el bienestar emocional en comunidades con escaso acceso a bibliotecas.

El programa "Lectura que Cura" llegó a un total de 14,813 personas, logrando un nivel de satisfacción del

92% según las encuestas realizadas. Este servicio se extendió a 25 distritos que carecen de acceso adecuado a bibliotecas, destacando así su impacto significativo en la vida de los beneficiarios. Estos datos evidencian el valor tanto terapéutico como educativo de la lectura, especialmente en momentos difíciles. La lectura no solo ofreció entretenimiento, sino también una conexión humana, fomentando la educación y el empoderamiento en comunidades vulnerables. La alta satisfacción de los participantes subraya la importancia de mantener la continuidad del programa para seguir brindando apoyo a quienes más lo necesitan.

Principales Resultados

- Un total de 612 personas (310 niños hospitalizados y 302 adultos, adultos mayores y personas con discapacidad) en hospitales, albergues, penitenciarias y otras instituciones de atención fueron beneficiados con los servicios de extensión bibliotecaria, reflejando un impacto positivo en comunidades vulnerables.
- Las Bibliomóvil han beneficiado a un total de 14,201 personas (5,728 en Lima Metropolitana, 7,106 en Piura y 1,367 en Ica), lo que indica una amplia participación y acceso a libros y actividades de lectura en espacios públicos, especialmente en áreas donde la disponibilidad de bibliotecas es limitada.
- El avance total de la intervención abarca el 48.08%, alcanzando 25 de los 52 distritos identificados para recibir atención en Lima, Piura e Ica. Esto incluye la cobertura de 16 de los 43 distritos de Lima Metropolitana con insuficiencia de bibliotecas y 6 distritos de Ica y 3 de Piura, lo que representa una ampliación en comparación con años anteriores. Estos resultados muestran un avance significativo en el cumplimiento de los objetivos establecidos, así como un impacto positivo en la calidad de vida y la educación de las comunidades vulnerables.
- La presencia de la Bibliomóvil promueve el acceso a la lectura, integración comunitaria y aprendizaje en espacios públicos. Como resultados adicionales se tiene que se ha gestionado la implementación de 5 Bibliomóvil en tres departamentos y 96 bicimóvil en diez departamentos.
- Finalmente, se han gestado alianzas con 28 instituciones y se viene coordinando acciones con Essalud y el Hospital Rebagliati para establecer espacios físicos de lectura dentro de sus recintos, ofreciendo servicios de mediación permanente y capacitación al personal.

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

Entidad: Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DreIm)

Práctica: ¡De la escuela al trabajo!

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

La ciudad de Lima va encontrando la ruta desde la propuesta de mejora en los cuatro Lineamientos Educativos Regionales (Aprendizajes para la Vida, Certificación Múltiple, Bienestar del Estudiante y Gestión Escolar Autónoma) en un modelo de la “Escuela de la Confianza”, la cual aporta al sistema educativo la recuperación de aprendizajes después de la pandemia COVID-19 y acorta las brechas en los resultados de aprendizaje de los estudiantes. Además, le da un valor agregado a la formación técnica. El Componente de Certificación Técnica del Lineamiento de Certificación Múltiple, promueve el desarrollo de habilidades y destrezas que contribuyen al logro de competencias para la empleabilidad que impulsa el emprendimiento mejorando la calidad de vida de los estudiantes y de sus familias.

El Equipo de Especialistas de Certificación Técnica de la OGPEBTP de la DRELM ha diseñado y viene implementado la estrategia de “¡De la Escuela al Trabajo!” que articula la implementación a Mi Oportunidad Técnica, transitabilidad y el servicio educativo que oferta los CETPRO; esta estrategia consiste en asistir a los CETPRO de Lima Metropolitana a través del acompañamiento focalizado para aplicar adecuadamente los procesos de convalidación a fin de reconocer los aprendizajes de los estudiantes adquiridos en la Educación Básica conducentes a una certificación modular.

Además, la estrategia brinda acompañamiento a las IIEE de secundaria de formación técnica para el acercamiento con los CETPRO a fin de lograr competencias de empleabilidad en sus estudiantes a través de un plan de estudio compartido con el CETPRO que comprende el desarrollo de competencias de emprendimiento con la correspondiente certificación conducentes a un título. También se le brinda acompañamiento a los CEBA y IIEE que no cuentan con condiciones de equipamiento en el área de educación para el trabajo para que puedan asistir al CETPRO en horario alternos.

Principales resultados

Año 2023:

- 5% de II.EE. implementan la estrategia, con perspectivas, que al finalizar la educación básica concluyan el módulo.
- Año 2024: 30% de estudiantes se certifican en un CETPRO a través del desarrollo de módulos formativos y convalidación de competencias laborales.

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:

Entidad: Dirección de Servicios de Atención Móvil de Urgencias (Samu)

Práctica: Smart Qhali Kay

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

Smart Qhali Kay, El sistema integrado e inteligente para las ambulancias, transforma por completo la experiencia médica de emergencia, desde el momento de la llamada de emergencia hasta la llegada de la ambulancia y la atención al paciente.

Todo ello se desarrolla habiendo analizado y rediseñado los procesos, teniendo información en tiempo real en todo momento, permitiendo que la llegada de la ambulancia sea más rápida.

De la misma manera todo ello impacta en la atención al paciente más eficiente porque el médico está en todo momento interconectado con otras instancias de apoyo y el parte médico digitalizado para registrar la información administrativa y médica en el momento.

Principales resultados

- 25% de reducción de tiempo de llegada de la ambulancia desde que se recibe la llamada hasta el momento que llega a la emergencia haciéndolo en un tiempo máximo de 20 minutos
- 100% de efectividad en la carga de actas médicas, debido a que todo es automatizado en tiempo real.
- 100% en efectividad de acceso a la información del paciente, debido a que el personal de salud podrá acceder en tiempo real a la historia clínica del paciente.
- 100% mejor uso de los recursos en la atención de emergencias al estar todo interconectado.

- 100% de eficiencia en la asignación de rutas a la ambulancia, debido a la integración e interconexión de los sistemas se automatizará este proceso.

Subcategoría Mejora de Canales de Atención:

Entidad: Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (Insnsb)

Práctica: Ruta del donante, la ruta de la vida

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

.Ante la necesidad de abastecer a al instituto de sangre y hemoderivados necesarios para los pacientes surge la iniciativa del Dona Móvil, el cual es utilizado inicialmente como medio de transporte trasladando equipos y personal para realizar campañas de donación de sangre en diferentes instituciones Para ello innovamos transformando un vehículo incautado. De esta manera el personal de banco de sangre sensibiliza a las instituciones para que sus trabajadores de manera voluntaria y desinteresada donen sangre para los pacientes. Estas visitas se coordinan previamente y de esta manera los voluntarios no tienen la necesidad de trasladarse hasta la institución, sino que el donamóvil se acerca hacia ellos.

Durante la pandemia el cierre de las instituciones por el aislamiento social originó el desabastecimiento de unidades sangre, por lo que el dona móvil fue reinventado y transformado en un banco de sangre itinerante y de esta manera recorrió diferentes distritos de Lima en búsqueda de donantes voluntarios, visitándolos en sus domicilios y bajo estrictas medidas de bioseguridad se logró captar donaciones. También en esta etapa implementamos la ruta del donante (ruta diferenciada, directa y segura especial de tal manera que no tenía contacto con personal de salud, ni pacientes en el instituto, con la finalidad de disminuir el riesgo de contagio del COVID

A medida que se flexibilizaba el aislamiento social, el Dona móvil, incrementa su recorrido hacia empresas para las campañas

Asimismo, se implementaron colectas en centros Comerciales (puntos fijos), logrando alianzas estratégicas con la empresa privada, involucrándolas en el desarrollo y promoción de la donación voluntaria

Principales resultados

Las unidades de sangre captadas voluntariamente beneficiaron en la recuperación de la salud de pacientes. Desde el 2019 al 2023, se han podido atender la necesidad de sangre y/o hemocomponentes como recurso terapéutico de 82,328 pacientes.

Al inicio de la iniciativa, solo el 74% provenía de donantes voluntarios, este porcentaje ha ido incrementándose paulatinamente, hasta que desde el año 2022, la totalidad este recurso necesario para los pacientes proviene al 100% de donantes voluntarios. (Durante el primer año de la iniciativa se registraba un promedio anual de 6,000 donantes voluntarios, mientras que para el año 2023 se tuvo 11,747 donantes voluntarios), esto se traduce en:

- Los pacientes, con patología quirúrgica compleja u oncohematológica que requieren unidades de sangre u otro hemocomponente para mejorar su estado de salud, cuentan con este recurso terapéutico disponible provenientes de un 100% de donantes voluntarios, en el momento requerido.

Es así que durante el año 2020 se intervinieron quirúrgicamente 4054 pacientes, en el 2022: 5,826 pacientes y en el 2023: 6,417pacientes, cirugías que pudieron realizarse sin necesidad de solicitarle a las familias unidades de sangre para reposición, así mismo han egresado 3436 pacientes en el 2020, 4,500 pacientes en el 2022 y 5,324 paciente en el 2023

- En los donantes voluntarios, durante la pandemia se redujo su exposición al COVID-19. Así mismo, con las campañas extramuros y puntos fijos se le facilita donar reduciendo el tiempo que demanda su movilización y el gasto en transporte.

También es importante resaltar que el Servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre del INSNSB, recibió la certificación internacional ISO 9001 al garantizar altos estándares de calidad durante la donación de sangre y plaquetas con todas las medidas de bioseguridad, así como el proceso de transfusión sanguínea, lo cual no sólo significa un reconocimiento a una atención de calidad, sino que representa brindar seguridad a todas las personas que vienen a donar sangre

Finalmente, con esta iniciativa también se logró que las familias de pacientes, sobre todo las de bajos recursos económicos y/o procedentes de regiones, se eviten la angustia y preocupación de conseguir por su cuenta los donantes necesarios que se requieran para el tratamiento transfusional de su paciente.

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

Entidad: Unidad de Gestión del Despacho Judicial - Poder Judicial del Perú
Práctica: Protocolo “Gestión del proceso especial de desalojo de la Ley N° 30201”
Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

La buena práctica consiste en unificar criterios normativos e interpretativos de la Ley N° 30201 mediante el protocolo “Gestión del proceso especial de desalojo de la Ley N° 30201” (en adelante, protocolo de desalojo exprés), aprobado por Resolución Administrativa N° 000427-2023-CE-PJ de 19 de octubre de 2023. Este tipo de documento normativo permite al Poder Judicial diseñar y establecer herramientas normativas institucionales que generen resultados positivos, que agilizan y simplifican los procesos judiciales en materia de desalojo, conllevando a que los magistrados decidan y resuelvan los casos en menor tiempo y con menos actos procesales, debido a que abordan otras problemáticas jurídicas y, con ello se reduzca la carga procesal y se mejore la eficiencia en la administración de justicia.

A pesar de la publicación de la Ley, se viene identificando que una parte significativa de la judicatura cuenta con criterios diversos, inclusive, a pesar del acuerdo adoptado como Pleno Jurisdiccional Nacional Civil (2017); así, la no aplicación de este pleno, que fue insumo para la elaboración de este protocolo ofrece soluciones a las deficiencias en la Ley N° 30201. Ante ello, este protocolo permite materializar o concretar la seguridad jurídica y la igualdad, ya que los plenos jurisdiccionales cumplen una función esencial en el quehacer judicial.

Así, la Unidad de Gestión de Despacho Judicial realiza un seguimiento y monitoreo adecuado de la aplicación y el registro de buenas prácticas, como la derivada del protocolo de desalojo exprés, para lo cual fue esencial que el Sistema Integrado Judicial (SIJ) adapte en su plataforma para el registro del proceso especial contemplado en el protocolo. De ese modo, se distinguirá entre el proceso especial de desalojo y el tradicional, como resultado de una evaluación en su implementación y de su evolución, beneficios específicos en cada proceso.

Principales resultados:

En el Poder Judicial, los procesos de desalojo con cláusula de allanamiento a futuro, se tramita en dos instancias y cada instancia tiene diferentes actividades jurisdiccionales y administrativas, con ello, la medición de los resultados se puede realizar mediante el conteo de días hábiles que dura cada actividad.

De la revisión de la información recopilada, se considera que, en primera instancia, se tuvo como mejora en la duración del proceso, de 156 días hábiles a 51, representado un 67% de duración del plazo desde la publicación del protocolo. Seccionando esta instancia, se cuenta que en la admisión de la demanda se contemplaba como tiempo de duración del proceso 26 días hábiles a 16, mejorando un 38%; y del tiempo de duración en la expedición del auto final de 130 días hábiles a solo 35, permitiendo una mejora de un 73%.

Del mismo modo, en la segunda instancia, se tiene mejora en la duración del proceso de 349 días hábiles a 42, representando una reducción de un 88% del tiempo de duración del proceso de desalojo exprés desde su publicación. Segregando esta etapa, desde la notificación del auto final e interposición de la apelación, se tuvo como mejora en la duración del proceso, de 13 días hábiles a 14, debido a que se contempla un tiempo a cargo de agentes externos al Poder Judicial; sobre la apelación, se tiene un tiempo de reducción de 17 días hábiles a 10, una mejora de 41%; y, desde la expedición del auto de vista, el tiempo de duración pasó de 319 días hábiles a solo 18, permitiendo una mejora de un 94%.

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

Entidad: Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (Oefa)

**Práctica : VidaDRONE - Vigilantes Ambientales No Tripulados: Gestionando servicios de información fotogramétrica digital para la fiscalización ambiental
Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024**

El Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), encargado de proteger el medio ambiente, para el ejercicio de sus funciones de evaluación y supervisión ambiental utiliza herramientas modernas para recopilar información precisa y oportuna en terreno. Desde 2017, se ha incorporado el uso estratégico de drones, lo que nos permite tener una visión completa de los problemas ambientales y realizar análisis detallados durante las evaluaciones y supervisiones, el éxito obtenido con esta tecnología ha generado una creciente demanda de drones y acceso a información de fotogrametría digital, superando la capacidad operativa. Por ello, surgió la necesidad de optimizar los procesos de trabajo para garantizar la disponibilidad inmediata de información, asegurando así la sostenibilidad de esta tecnología en la fiscalización ambiental.

Ante este desafío, se ha implementado VidaDRONE en 2022 con el propósito de vigilar el ambiente gestionando servicios de información fotogramétrica digital para la fiscalización ambiental mediante el uso de drones. Esta iniciativa integral de gestión abarca desde la estandarización de procesos hasta el desarrollo de una plataforma de fotogrametría digital, que nos ayuda a optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la gestión de información en todas las actividades.

Con la implementación de VidaDRONE, actualmente se ha ampliado el alcance a más de 190 evaluaciones y supervisiones con drones, se ha aumentado la tasa de cobertura a 93% en el 2024. Ahora podemos aplicar esta tecnología en diversos sectores, como minería, energía y actividades productivas a nivel nacional, así también se ha mejorado la capacidad operativa a 40 evaluadores y supervisores como pilotos de dron acreditados y reducido los tiempos de respuesta. Además, se ha implementado una plataforma WebGIS con la publicación de 82 estudios fotogramétricos que ya tiene más de 6,545 interacciones de consulta, por lo que facilita el acceso a la información y su trazabilidad, permitiendo una toma de decisiones más rápida y eficiente en la labor de fiscalización ambiental.

Principales resultados

- La implementación de VidaDRONE ha optimizado el proceso de generación de información recopilada con drones en el OEFA mediante flujos de trabajo y metodologías estandarizadas desde la planificación hasta la publicación de resultados. Además, se ha creado una base de datos integrada de servicios fotogramétricos y sus resultados, que proporciona evidencia esencial para el proceso de fiscalización ambiental.
- Entre 2022 y 2024, gracias a VidaDRONE, se ha incrementado de 70 a 190 la cantidad de estudios realizados con drones, aplicando esta tecnología en sectores como minería, energía y actividades productivas a nivel nacional. Se ha mejorado la capacidad operativa, contando ahora con 40

evaluadores y supervisores acreditados como pilotos de dron, y se ha reducido los tiempos de respuesta con instructivos y formatos en los procedimientos de trabajo estandarizados.

- Hasta la fecha, se han sistematizado y publicado 82 de los 190 estudios fotogramétricos ejecutados hasta 2024, y esta información está disponible en la base de datos institucional. Además, se ha desarrollado una aplicación de consulta y análisis a la que han accedido 200 usuarios del OEFA, fortaleciendo la función supervisora y evaluadora. Esta aplicación permite a los usuarios acceder a imágenes de alta resolución de forma interactiva y a demanda, utilizar herramientas de medición, y verificar las unidades fiscalizables y sus componentes con mayor precisión. El acceso a esta aplicación se realiza a través del Portal Interactivo de Fiscalización Ambiental (PIFA).

Subcategoría Mejora de Procesos

Entidad: Poder Judicial del Perú

Práctica: Celeridad en la ejecución de sentencias mediante los módulos de ejecución de apoyo a la función jurisdiccional

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

Se ha identificado que la mayor cantidad de procesos judiciales que tiene pendientes de atender el Poder Judicial, están en la etapa de ejecución de sentencia, esto es, que no se cumple oportunamente las decisiones judiciales; asimismo, cada año se evidencia un incremento constante de estos procesos judiciales.

El Poder Judicial para afrontar la problemática identificada, de la gran cantidad de procesos en ejecución acumulados en los Distritos Judiciales, se ideó y propuso la creación de Módulos de Ejecución de apoyo a la función jurisdiccional, en adelante Módulos de Ejecución, como una nueva estructura modular, gestionada por un Administrador, el cual tendrá a su cargo secretarías de ejecución por especialidades para atender con dinamismo y proactividad los procesos judiciales en ejecución, priorizando la ejecución de las sentencias de manera efectiva y oportuna, a fin de que los usuarios vean atendidas finalmente sus pretensiones y se genere confianza en el servicio otorgado por el Poder Judicial.

Con la implementación de esta medida, en cuanto a los procesos judiciales a resolver, se estimó que con su implementación se incrementaron de manera significativa los procesos judiciales resueltos en etapa de ejecución en las Cortes Superiores de Justicia de Arequipa, Lima, Lima Este y Piura.

Principales resultados

Los buenos resultados obtenidos del proyecto de Módulos de Ejecución, muestran muchos beneficios para las Cortes Superiores de Justicia donde fueron implementados, reduciendo considerablemente los procesos judiciales mediante la ejecución de sentencias pendientes en la etapa de ejecución y permitiendo que los ciudadanos obtengan finalmente el servicio de administración de justicia; asimismo, a los órganos jurisdiccionales les ha permitido potenciar la producción de los procesos judiciales en ejecución y archivarlos, motivo por lo cual se ha previsto seguir implementando los módulos de ejecución para los Distritos Judiciales que cuenten con mayor carga procesal pendiente en ejecución, a fin de reducir la sobrecarga procesal a nivel nacional.

Se precisa respecto a la implementación, en los primeros 3 meses se han resuelto 36,070 expedientes, los cuales han sido remitidos al archivo definitivo, representando un 4% más a lo que se propuso como meta a cumplir.

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 cuenta 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

Entidad: Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran)
Práctica: Aplicativo móvil Viaje Seguro
Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

El aplicativo móvil 'Viaje Seguro' es una herramienta digital innovadora que busca fortalecer la transparencia y el acceso a la información en el sector transporte interprovincial del Perú. Surge en respuesta al creciente número de viajes interprovinciales y a la necesidad de brindar a los usuarios herramientas que les permitan viajar de forma más segura e informada.

Es de descarga sencilla y gratuita para los sistemas operativos iOS y Android y se encuentra disponible en los idiomas de español, inglés, quechua y aymara.

Para el registro, el aplicativo móvil validará la información con RENIEC (DNI y código de validación) y número de celular. Al ingresar, se podrá obtener información acerca de las agencias de transporte y terminales terrestres habilitados por el MTC cercanas a la ubicación del usuario, ya sea por empresa o lugar de origen/destino de viaje. Además, los ciudadanos pueden compartir el recorrido de su viaje a sus contactos. Cabe indicar que el monitoreo no se interrumpirá aun así el celular se apague, pues se comparte la señal de GPS del vehículo.

Asimismo, pueden consultar la información del vehículo y del conductor: habilitación vehicular, SOAT, ITV, licencias, entre otros; todo esto, ingresando únicamente el número de placa y número del DNI del conductor.

Brinda la facilidad para que la ciudadanía reporte de manera automática la ocurrencia de accidentes o robos durante el viaje al Centro de Gestión y Monitoreo de la SUTRAN, a la Policía Nacional del Perú y a las empresas de transporte, para las acciones correspondientes.

Por último, en la función Consulta el Mapa interactivo de Alertas, la ciudadanía conocerá, en tiempo real, el estado del tránsito en todas las vías nacionales del país.

Principales Resultados

- Desde el año 2020 al año 2023
- 93 815 personas descargaron el aplicativo móvil.
- 233 572 consultas relacionadas al conductor
- 2 730 322 consultas relacionadas al vehículo.
- 530 viajes mediante el aplicativo móvil a contactos de los usuarios.
- 325 alertas por accidentes o robos.

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.

Entidad: Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (Oefa)

Práctica: Respira Limpio: Fiscalización Ambiental de la Calidad del Aire en Tiempo Real con Datos Abiertos

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

Desde el año 2009, el OEFA recibió numerosas denuncias por contaminación ambiental del aire en diversas zonas del norte, centro y sur del país presuntamente asociadas al desarrollo de actividades productivas o extractivas, las cuales podrían tener efectos nocivos en la salud de la población. Era importante para la Autoridad implementar una herramienta que principalmente facilite la detección de posibles impactos ambientales negativos; que contribuya a garantizar el cumplimiento de la normativa ambiental y que mejore la transparencia hacia la ciudadanía.

El OEFA impulsó el desarrollo de proyectos para la instalación de estaciones de vigilancia ambiental automatizadas, remotas y en tiempo real en áreas de influencia de actividades económicas prioritarias.

Desde 2017 hasta 2019 se instalaron 3 estaciones de calidad del aire, aumentando a 5 en 2020, 17 en 2021, y 19 en 2022. A partir de 2023, el número continuó en aumento, alcanzando un total acumulado de 34 estaciones para el año 2024, estratégicamente distribuidas a nivel nacional, formando un cinturón de vigilancia.

Las estaciones de vigilancia ambiental automáticas, a la fecha, han reportado 2 672 alertas, lo que ha permitido a la Autoridad de Supervisión, luego del análisis correspondiente, realizar intervenciones a los responsables de las emisiones e imponer medidas de control de riesgo ambiental, logrando mejorar la calidad ambiental del aire en un 50%. Aunado a ello, la experiencia ha permitido además que las empresas tengan una visión en tiempo real de lo que está ocurriendo en el sitio donde se asientan algunos de sus principales proyectos, y por supuesto también la ciudadanía lo ha podido saber, dado el carácter abierto que el OEFA le ha dado al monitoreo ambiental.

Principales Resultados

- Genera datos en tiempo real, reportes e informes de resultados de calidad ambiental del aire de 34 estaciones de vigilancia ubicados en el área de influencia de los administrados fiscalizables por el OEFA.
- Reducción de los niveles de concentración de contaminantes en el aire (partículas y gases) de hasta un 50%.

- Genera alertas ambientales para que la autoridad supervisora adopte acciones, como imponer medidas de control de riesgo ambiental.
- Reducción de costos de vigilancia ambiental.
- Brinda información en tiempo real e histórica sobre la calidad del aire desde enero de 2018, disponible en el PIFA del OEFA.
- Brinda información a las demás entidades públicas para la formulación de políticas públicas y las acciones que correspondan de acuerdo con sus competencias.

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.

Entidad: Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin)
Práctica: IA en la Fiscalización de Gas Natural Basada en Riesgos: Cerrando brechas de asimetría de información para el ciudadano
Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

Osinermin, en el marco de su política de reforzar la regulación y fiscalización e impulsar la transformación digital, ha adoptado un enfoque innovador basado en riesgos, cuya recomendación de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), establece una fiscalización y regulación del subsector de gas natural, a partir de la gestión de los riesgos asociados en la comercialización del servicio público de gas natural y el uso de la inteligencia artificial. Dicho enfoque de fiscalización y regulación se basa en la integración de un modelamiento matemático de los riesgos basado en el Método de Saaty (AHP) con la aplicación del uso de la inteligencia artificial, a través del Machine Learning, por la necesidad de procesar grandes cantidades de datos (metadatos) para predecir de manera continua los factores de riesgos que impactan en la calidad del servicio público de gas natural y la buena gestión pública.

El método de Saaty permite utilizar datos históricos y características relevantes para enseñarle al Machine Learning, patrones y relaciones significativas en la evaluación, jerarquización y priorización de múltiples criterios relevantes a partir de la identificación de variables independientes denominadas factores de riesgos, para luego establecer prioridades objetivas en la cuantificación y evaluación del riesgo atribuido a cada suministro de gas natural, dentro de una concesión de distribución de gas natural. De esta manera, cuantificar el riesgo en cada suministro permite diagnosticar todo el universo de los suministros y dar un ranking del riesgo para la toma de decisiones en la asignación eficiente de los recursos públicos.

En ese sentido, la combinación de un método cuantitativo para la toma de decisiones multicriterio (AHP) con tecnologías modernas, como el Machine Learning (ML), nos brinda los siguientes beneficios y resultados tangibles a través de indicadores para mejorar la calidad de vida de ciudadanos vulnerables y en beneficio de una buena gestión pública: 1) incremento de la eficiencia del uso de los recursos públicos, 2) alerta temprana para la reducción de la asimetría de información de los derechos del consumidor respecto a los reclamos y quejas, 3) monitoreo a tiempo real del riesgo por acciones de fiscalización basada en riesgo y 4) incremento de la eficiencia del valor público, por el ahorro al ciudadano en el transporte, alimentación y lucro cesante, en el ejercicio de sus derechos al acceso de un servicio público de calidad respecto a la inversión total de fiscalización por parte de la entidad regulatoria.

El presente caso de estudio se viene desarrollando en la región de Piura en el periodo 2022-2024, cuya concesión de distribución de gas natural por red de ductos cuenta a marzo del 2024 con 23,748 usuarios habilitados y 18,780 usuarios consumidores, en el marco de la masificación de gas natural a la población vulnerable, con una cobertura en 5 ciudades: Piura, Sullana, Talara, Paita y Sechura.

Principales resultados

La experiencia muestra un impacto positivo en beneficio de la población vulnerable, denotando una buena gestión pública, tanto a nivel local, regional como nacional, cuyo resultado exitoso compara la aplicación de la nueva metodología para las acciones de una fiscalización predictiva basada en riesgos en los procesos de facturación, corte y reconexión, desde el año 2022 hasta el año 2024, logrando sobrepasar la eficiencia promedio del uso de los recursos públicos desde un 60 % en el año 2022 hasta el 100 % al año 2023.

En ese sentido, se han cerrado las brechas de la asimetría de información de los derechos del ciudadano vulnerable respecto a los reclamos y quejas, desde un 98.91 % en el año 2022 hasta un 59.47 % en el año 2023.

Por otro lado, con el modelo predictivo, se monitorea a tiempo real los riesgos de los aspectos comerciales del servicio público de gas natural, de manera individual y global; por lo cual, el riesgo promedio pasó de 2.5 a 1.1 entre los años 2022 y 2023, considerando una escala de [0-4], lo que significa una reducción del riesgo promedio del 56 %.

Finalmente, obtenemos como indicador la eficiencia del valor público de 105.81%, que mide el ahorro promedio estimado de un ciudadano de Piura de S/104.2, correspondiente al transporte, alimentación y lucro cesante de la actividad laboral del ciudadano por el servicio de recibir un servicio público de gas natural con calidad, lo que representa un ahorro para la población de Piura de S/157,438; respecto a la inversión de S/148,800 por la fiscalización del Organismo Regulador, correspondiente a las 1,733 acciones del año 2023 en la Concesión de Piura. Asimismo, se estima que el año 2023, se ahorraron a los ciudadanos vulnerables más de S/1,000,000 a nivel nacional, por las 11,150 acciones de fiscalización basada en riesgo en los procesos de facturación, corte y reconexión.

3. Premio Especial a la Mejora Continua

El Premio Especial a la Mejora Continua, tiene por finalidad destacar y reconocer a aquellas experiencias que, habiendo logrado la certificación de buena práctica en ediciones anteriores, se encontraran vigentes y evidencien destacados resultados en beneficio de la ciudadanía.

En tal sentido, podrán participar y competir por esta distinción especial, que tendrá finalistas y ganador, cualquiera de las 4,011 buenas prácticas certificadas por el equipo técnico del Premio entre los años 2005 y 2024. Para conocer la relación de buenas prácticas, pueden consultar el visualizador de datos del Premio, disponible en www.premiobpg.pe.

En todos los casos, es indispensable que las experiencias presenten data cualitativa y/o cuantitativa, que valide la continuidad de las mismas en el tiempo, y permita visualizar un mayor alcance y mejores resultados en favor del público objetivo definido.

Entidad: Municipalidad Distrital de Miraflores, Lima
Práctica: Huaca Pucllana: Modelo de Alianza Público – Pública
Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

En 1991, a través de un convenio interinstitucional entre el entonces Instituto Nacional de Cultura y la Municipalidad de Miraflores, se formalizó el compromiso de colaboración entre ambas instituciones, pues el estudio y conservación del monumento requería la integración de infraestructura científica y servicios turísticos. En 2010 con la creación del Ministerio de Cultura, el INC fue absorbido, por lo que en 2011 se renovó el Convenio. En este, el ministerio delegó a la Municipalidad de Miraflores el ejercicio de la administración de los recursos financieros autogenerados por el museo de sitio, con el compromiso, entre otros, de que los ingresos revirtieran en un 100% en Pucllana. Dicho convenio se ha renovado en el 2021, con la coordinación de la Dirección General de Museos por parte del Ministerio de Cultura, y de la Gerencia Municipal, por parte de la Municipalidad Distrital de Miraflores.

El Convenio establece las bases de colaboración para la gestión de los recursos del Museo de Sitio Pucllana y la óptima ejecución de las principales líneas de acción desarrolladas en este:

- La ejecución de intervenciones arqueológicas, en el marco de proyectos o programas de investigación.
- La investigación, conservación y puesta en valor del patrimonio arqueológico inmueble y su colección de bienes muebles.
- La educación a partir de la exposición de sus colecciones, la difusión de las investigaciones y el desarrollo de programas que involucren a la comunidad a través de la interpretación y promoción cultural.
- El mantenimiento, remodelación y construcción de infraestructura moderna para el buen desarrollo de las actividades descritas.

Principales resultados

Los principales resultados del trabajo de los últimos siete años son visibles en cada una de las áreas de trabajo del museo.

Interpretación y promoción cultural

- El trabajo colaborativo con otras instituciones permitió la llegada de nuevos públicos y la diversificación en la oferta de actividades culturales, especialmente relacionadas con el arte en sus diferentes manifestaciones (música, pintura, escultura, danza), con la educación (trabajo con colegios, institutos y universidades) y con asociaciones de la sociedad civil y del gobierno (especialmente municipalidades y ministerios).
- La relajación paulatina de las medidas de bioseguridad a nivel internacional permitió una reactivación lenta, pero que en la actualidad alcanza valores cercanos a la época prepandemia.
- La incorporación y promoción de actividades virtuales permitió un acercamiento a nuevos públicos, especialmente de otras provincias y departamentos. Una gran satisfacción, a pesar de las dificultades en su planificación y ejecución, fue el Taller de Arqueología para Niños y Niñas que comprendió dos ediciones virtuales y la participación de infancias de diferentes partes del Perú.

Investigación, conservación y gestión de colecciones

- La investigación del sitio arqueológico y las colecciones continuó de manera regular, y sus resultados se plasmaron en informes de acceso público, artículos científicos y de difusión y en libros. Gracias a la apertura en el acceso a los procesos de investigación, se contó con un importante número de voluntarios/as, estudiantes de diferentes disciplinas relacionadas con el quehacer en el museo, como arqueología y conservación.
- El trabajo de excavación y conservación de arquitectura permitió la apertura al público de una nueva plataforma para ser visitada, con la implementación de un mirador, en la cima de la gran pirámide.
- Se abordó el inventario y organización de materiales arqueológicos (cerámica, orgánico y textiles) de las primeras temporadas de excavación, lo que facilita el acceso a los mismos para la investigación.

Entidad: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)

Práctica: Gestión Intercultural en el Registro Civil Bilingüe

Ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2024

En el Perú no toda la población habla o entiende el idioma castellano, somos una Nación plurilingüe con aproximadamente 7 millones de habitantes que hablan una de las 48 lenguas originarias del país. Cuando un poblador originario acudía al Registro Civil, encontraba que todo el esquema de servicio estaba diseñado para una persona que hable solamente castellano, y al no comprender ni hacerse entender por el registrador civil, el registro del hecho vital o acto modificatorio del estado civil, se generaba con diversos errores, ocasionando malestar y un sentimiento de discriminación al no poder comunicarse y no ser entendido apropiadamente, por razón de su origen e idioma, pero principalmente por afectar su derecho a la igualdad de condiciones.

Gestión Intercultural en el Registro Civil Bilingüe promueve la participación de los peruanos en el Registro Civil, sin distinción de lengua o de etnia, con el objetivo principal que los hablantes de lenguas originarias del Perú puedan acceder a los procedimientos registrales civiles utilizando su propia lengua con soporte oral, escrito y tecnológico, brindándole un servicio de calidad con enfoque inclusivo e intercultural, orientado a minimizar la brecha existente en el proceso de comunicación ciudadano-Estado, mejorando el sistema de atención al poblador nativo.

Constituye una significativa mejora en las condiciones de vida de los grupos históricamente más vulnerables como son los pueblos originarios del Perú, el proyecto se inició en el año 2014, y fue ganadora en el año 2018, ha evolucionado sostenida y notablemente, adicionando nuevos servicios y ampliando su alcance a nivel nacional con dos modalidades de servicio, registros en forma manual y electrónica. En los registros manuales se emplean Libros de Actas de Nacimiento, Matrimonio y de Defunción preimpresos en versión bilingüe, generalmente esta modalidad se brinda a las zonas más alejadas. En la modalidad electrónica todo el procedimiento se realiza a través de un software que permite seleccionar la lengua indígena e imprimir todos los formatos registrales en versión bilingüe, generando mayor accesibilidad en cualquiera de las oficinas RENIEC a nivel nacional.

Se han generado 560 mil 350 actas bilingües de nacimiento, matrimonio y defunción a nivel nacional y

beneficia directamente a la población originaria de del país, ha permitido derribar barreras culturales y lingüísticas para poder obtener sus documentos identificatorios. Como resultado los ciudadanos originarios hacen uso efectivo de su lengua materna u originaria tanto en forma oral como escrita, lo cual contribuye el rescate, preservación, difusión y uso oficial de las lenguas originarias, establecido tanto en normativa internacional como nacional. A la fecha tenemos veinticinco (25) lenguas indígenas u originarias implementadas en el Sistema Registral: jaqaru, awajún, aimara, wampis, shipibo konibo, matsés, achuar, kawki, kandozi chapra, kukama kukamiria, ticuna, ashéninka, ese eja, yagua, matsigenka, bora, yánesha, shawi, yine, kakataibo, Asháninka, Nomatsigenga, Harakbut, Cashinahua y el quechua en ocho de sus variantes: de Cajamarca, Incahuasi Cañaris, también conocido como de Lambayeque, wanka, Huánuco, Collao, Chanka, de Lamas y Ancash.

Principales resultados

La práctica beneficia a los más de 35 millones de peruanos y específicamente a los 5 millones de pobladores originarios, tenemos la fortuna de contar con un legado histórico de los pueblos nativos que nos enriquecen con su cultura milenaria y lenguas originarias. Esta Buena Práctica Ganadora fue aprobada por los usuarios de las Oficinas Registrales Autorizadas a nivel nacional, en la etapa de implementación in situ y vía remota, de acuerdo a la modalidad del servicio implementado. Y a la fecha 560 mil 350 peruanos cuentan con un registro bilingüe, que fue realizado en una de las 2,238 Oficinas Registrales implementadas con el servicio bilingüe a nivel nacional en 22 departamentos. Cabe precisar, que los usuarios resaltan los siguientes resultados:

- Promueve la inclusión de las personas en situación de exclusión, en particular en zonas urbano marginal o rural con población vulnerable, y especialmente en la denominada Población en Proceso de Desarrollo e Inclusión Social, (PEPI).
- Las poblaciones indígenas cuentan con documentos que pueden leer y ahora participan activamente en un servicio que antes no entendían, mejorando su calidad de vida.
- Es un servicio de atención al ciudadano con enfoque intercultural y pertinencia lingüística que es aceptado por sus usuarios, con menores errores y que les permite acceder a un Registro Civil en igualdad de condiciones que el resto de los peruanos, para la inscripción de sus hechos vitales y actos modificatorios del estado civil utilizando su propia lengua nativa sin discriminación alguna, para identificarse y poder ejercer libremente sus deberes y derechos constitucionales y humanos.
- Se visibiliza el patrimonio cultural inmaterial de la Nación y se sensibiliza para formar una fuerza interna para su protección y preservación.
- Contribuye con la revitalización de las lenguas Originarias del Perú.
- Mitiga la necesidad de contratar el servicio de un intérprete o traductor como soporte para realizar un trámite, siendo ahora gratuito el servicio.