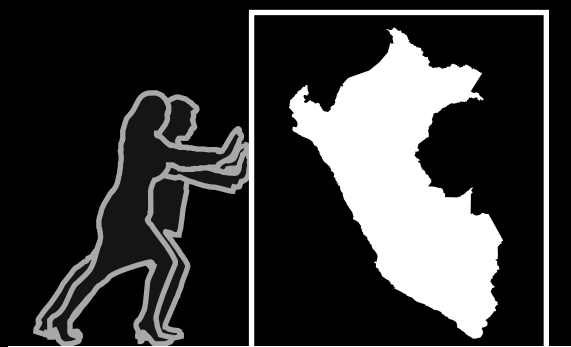

BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN 2015

Ganadores

Cuerpo de Gerentes Públicos



servir 

HERRAMIENTA DEL PERÚ QUE CRECE

Autoridad Nacional del Servicio Civil
Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública

CONCURSO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN PÚBLICA GANADORES - 2015

CATEGORÍA: EFICIENCIA EN ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES

Adquisición de Equipos de Cómputo bajo un procedimiento mejorado de la modalidad de convenio marco - Instituto Nacional Penitenciario (INPE)

Por: Adrián Romero Ames y Guillermo Casafranca

Hasta antes de la aplicación de la buena práctica, no se contaba con un sistema de visitas en los establecimientos penitenciarios, ni con equipos de cómputo que permitieran facilitar esta tarea, es por ello que con el propósito de implementar un efectivo sistema de registro se procedió a la adquisición de 83 unidades de centrales de proceso, 83 monitores LED y 21 impresoras a través de un procedimiento mejorado de la aplicación de la modalidad del convenio marco, generándose ahorros para la Entidad del orden de S/. 76,380.44. La mejora señalada consistió en que se seleccionó las fichas que cumplían los requisitos y se les solicitó, en forma adicional, la mejora de las mismas, donde se incluyeran las condiciones de entrega y garantías. Gracias a la aplicación de la práctica no sólo se logró ahorros significativos y eficiencia de recursos, se contribuyó además a implementar un Sistema de Registro de Visitas que integre a la Dirección de Registro Penitenciario, Dirección de Seguridad y al Consejo Técnico Penitenciario, en forma oportuna mediante un procedimiento transparente y eficiente.

CATEGORÍA: CONSULTA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Gestión Social para Proyectos de Inversión Pública - Instituto Nacional Penitenciario (INPE)

Por: Renzo Patiño Cornejo, Cesar Díaz Pastor, Estuardo Tello Pereyra

Gracias a la implementación de un modelo de gestión social para proyectos de Inversión Pública, la Oficina de Infraestructura del INPE ha logrado doce licencias sociales favorables para sus diferentes proyectos de inversión. Frente a la necesidad de cumplir con las medidas planteadas para el incremento de unidades de albergue en el sistema penitenciario y ante el rechazo de los proyectos de infraestructura penitenciaria por parte de la población, esta iniciativa se encargó de ejecutar una efectiva gestión social para lograr la ejecución de los proyectos programados; la misma que considera en su diseño actividades como la realización de talleres de involucrados con énfasis en comunicación efectiva, talleres informativos y pasantías de comunidades a través de visitas guiadas a los establecimientos, además de incorporar planes de relaciones comunitarias en todos los proyectos a futuro. A través de esta implementación, se ha evitado de manera responsable la paralización y cancelación de los proyectos, gracias a una mejor y mayor comunicación con los involucrados, permitiendo a través de las licencias sociales obtenidas alcanzar los objetivos de reducción de hacinamiento y tratamiento de internos.

CATEGORÍA: GESTIÓN AMBIENTAL EFECTIVA

¡Recicla fácil! “Mejoramiento del manejo de residuos sólidos en el penal de Huánuco”- Instituto Nacional Penitenciario

Por: Keler Chagua Tucto, Marco Montalvo Torres

Uno de los graves problemas que atraviesa el Establecimiento Penitenciario de Huánuco es de una sobre población de más del 150%, lo que originaba además abundante cantidad de basura que era recolectada sólo una vez al mes por la municipalidad distrital, ocasionando una problemática de contaminación ambiental y un riesgo para la salud de las personas y personal de la entidad. Frente a este escenario, los Gerentes Públicos asignados al INPE en coordinación con el personal del Poder Judicial y personal PNP del Establecimiento Penitenciario de Huánuco y los mismos internos, se propusieron generar el tratamiento para el manejo adecuado de los residuos sólidos que incluía el recojo, clasificación, envase y traslado de basura así como efectuar el servicio de transporte y disposición final al botadero, asimismo gracias a un adecuado trabajo del equipo de logística se ha logrado tercerizar el recojo de basura dos veces al mes, adicional al recojo que hace la municipalidad. Gracias a esta iniciativa se ha logrado no sólo mejorar el manejo y disposición de residuos sólidos, sino que se ha logrado fomentar una mayor conciencia ambiental en la población penal y constituir brigadas ecológicas logrando beneficiar a 2,228 internos, 108 Trabajadores y más de 100 familias que habitan en la zona aledaña del penal.

CATEGORÍA: SISTEMA DE GESTIÓN INTERNA

Modelo para la incorporación a un régimen laboral meritocrático en el marco de la ley N°29709. (Abriendo camino a los regímenes laborales meritocráticos en el Perú) - INPE

Por: Marta Arauco Padilla, Guillermo Casafranca García, Edgar Delgado Ortega

Ante la Ley de la Carrera Especial Pública Penitenciaria muchos servidores penitenciarios en una situación de resistencia respecto de cualquier proceso que implique cambios, se colocaron teniendo como antecedentes las múltiples reformas truncas del sistema penitenciario y la rotación permanente de los directivos y funcionarios del INPE. Frente a este escenario, los gerentes públicos propusieron diseñar e implementar el proceso de incorporación de los servidores del INPE al nuevo régimen laboral de la Ley de la Carrera Especial Pública Penitenciaria, de manera objetiva y transparente. Se diseñó una metodología y se efectuaron 03 concursos internos de méritos de manera exitosa durante los años 2013 y 2014, habiéndose nombrado a 2,408 servidores penitenciarios en el nuevo régimen laboral ubicados en puestos y en área de desempeño y se prevé que el 2016, el 100% de los servidores postulen voluntariamente a las diferentes plazas. Esta práctica constituye un modelo vinculado con el sistema de gestión de los recursos humanos, y por tanto es el punto de partida para iniciar una serie de reformas institucionales en las diferentes líneas de acción del sistema penitenciario, ya que permite contar con personal correctamente ubicado en base a sus habilidades, competencias y conocimientos.

CATEGORÍA: SISTEMA DE GESTIÓN INTERNA

Mejoramiento de la Gestión de Viáticos: Nuevo sistema automatizado de planilla de viáticos.

Por: Javier Carmelo Ramos - Ministerio de Agricultura y Riego

Todos los Trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego pueden contar ahora con un sistema automatizado de planilla de viáticos que les permite contar con los recursos suficientes y oportunos para cumplir sus funciones en el interior del país. Gracias a esta solución informática, que permite la automatización de los procesos de autorización y emisión de viáticos se ha logrado disminuir la aprobación de viáticos de tres días a tres horas en promedio en el caso de la Sede Central, y de entre cinco a quince días a sólo tres horas en promedio en el caso de provincias. Asimismo se ha logrado disminuir a cero el traslado de un promedio de 2,500 planillas de viáticos al año, lo cual se refleja en un ahorro efectivo de consumo de papel, combustible, disponibilidad del personal para el traslado de las planillas entre sedes y uso de Courier para provincias.

CATEGORÍA: SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO

Implementación del Sistema de Encuestas de Satisfacción del usuario “SISENSA”

Por: Javier Eduardo Rospigliosi Vega

Con el propósito de mejorar la calidad de atención al usuario judicial (interno y externo), la Corte Superior de Justicia de Arequipa desarrolló la implementación de un mecanismo que permite conocer en tiempo real la percepción sobre el servicio recibido en los principales centros de atención al público de la entidad. De esta manera cada usuario después de ser atendido en su trámite y/o procedimiento tiene la opción voluntaria de calificar por medio de un teclado numérico instalado en cada ventanilla de atención su satisfacción en la atención. En la primera etapa de su implementación se obtuvieron resultados muy positivos que muestran una calificación excelente y buena que supera el 75% del total de las atenciones brindadas, en la dependencia piloto en la que se implementó. Esta iniciativa única a nivel de las instituciones públicas, ha permitido a los usuarios calificar la atención recibida, permitiendo con sus resultados, mejorar continuamente la atención de los servicios brindados.

CATEGORÍA: SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO

Módulo de Atención al Usuario Judicial de la Corte Superior de Justicia de Madre de Dios

Por: Mateo Cayo Mancilla - Corte Superior de Justicia de Madre de Dios

Una de las grandes problemáticas que atravesaba la Corte Superior de Justicia de Madre de Dios era la carencia y la falta de infraestructura propia y adecuada, pues se contaba con 05 locales alquilados y uno solo propio, teniendo juzgados repartidos en varios locales lo que hacía difícil la ubicación de los procesos para los usuarios, ocasionando pérdidas de tiempo y descontento por la mala atención que recibían, sumado a los largos tramos que tenían que recorrer a temperaturas por encima de los 40°; ante este escenario la administración de la Corte Superior y gracias al esfuerzo de varios actores logra crear el Módulo de Atención al Usuario Judicial de la Corte Superior de Justicia de Madre de Dios, que busca solucionar los problemas que afrontaban cientos de litigantes que no tenían acceso rápido a los organismos del Estado. Esta iniciativa buscó facilitar los procesos al poblador de a pie, brindándole un espacio donde pueda ser atendido de manera inmediata y oportuna en todos los servicios de administración de justicia en un solo lugar, bajo la estrategia de ventanilla única donde reciben orientación sobre sus procesos, auxilio judicial, mesa de partes única, oficina de coordinación del Ministerio Público, Defensores de Oficio, pago de tasas y derechos con el Banco de la Nación, publicaciones oficiales con El Peruano y el diario Judicial entre otros servicios. Son alrededor de 30 mil personas las beneficiadas con esta medida que es modelo de cercanía y eficiencia del sistema judicial con la comunidad.

CATEGORÍA: OTRAS MEJORAS EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Sistema de Coordinación Multisectorial para la Gestión de la Comisión de Coordinación Viceministerial

Por: Vlado Castañeda Gonzales – Presidencia del Consejo de Ministros

Con el objetivo de dotar al Poder Ejecutivo de un mecanismo novedoso y creativo para la gestión de la política general de gobierno, se implementó el nuevo sistema de coordinación multisectorial para la gestión de la Comisión de Coordinación Viceministerial (CCV), convirtiéndolo en una instancia efectiva y eficaz para la coordinación de proyectos normativos que propician la creación y fortalecimiento de relaciones de cooperación y colaboración para los temas multisectoriales que son de mayor importancia para la política general del gobierno, en base al consenso del conjunto del pleno de Viceministros que componen la CCV, de tal manera que se facilita en gran medida, la labor del Consejo de Ministros y del Presidente de la República. La implementación del nuevo Proceso de Gestión de la CCV viene permitiendo el funcionamiento

democrático, transparente e integrado del Estado, orientado a la atención de las demandas de la población; aplicando tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) para optimizar la coordinación de los proyectos normativos y asuntos multisectoriales e integrando los diferentes canales de información y comunicación sectoriales en beneficio de los ciudadanos.

CATEGORÍA: OTRAS MEJORAS EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Convenio Interinstitucional UGEL 05 - PNP

Por: Teodoro Llallihuamán Antúnez, Eduardo Martín Vigo Catter y Rommy Jara Castro - UGEL 05, San Juan de Lurigancho

Gracias a la iniciativa y trabajo interinstitucional entre la Unidad de Gestión Educativa Local N°5 y la Policía Nacional del Perú, se logró rescatar las instalaciones de la ex IIEE César Vallejo N°1180, que tras 10 años sin uso, se había convertido en un lugar de alto nivel de delincuencia y pandillaje, ocasionando gran inseguridad ciudadana a los vecinos de la zona. La Ugel 05 tras el requerimiento de contar con un espacio para el almacenaje y custodia de más de 280 mil expedientes administrativos que forman parte del archivo central de la entidad, buscó recuperar las instalaciones de la entidad educativa, es por ello que a través de coordinaciones con la Policía Nacional (Grupo Terna), se logra hacer un convenio que permitió brindar parte de las instalaciones para ser utilizadas como punto base para la seguridad en el distrito de San Juan de Lurigancho. Gracias a este trabajo conjunto se consigue rescatar una instalación en estado abandono para beneficio de la entidad, originando ahorros de hasta 250 mil nuevos soles en seguridad privada, permitiendo además que la gente de la zona se vea beneficiada gracias a la recuperación y mejora de las áreas de espacio común en coordinación con la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, dinamizando un espacio que antes era delincencial gracias a la permanente presencia de efectivos del orden que ha contribuido a contar con una zona más segura en beneficio de los vecinos del sector.

Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR
Pasaje Francisco de Zela 150 Piso 10 - Jesús María
Central Telefónica: (511) 2063370
Correo electrónico: info@servir.gob.pe

www.servir.gob.pe