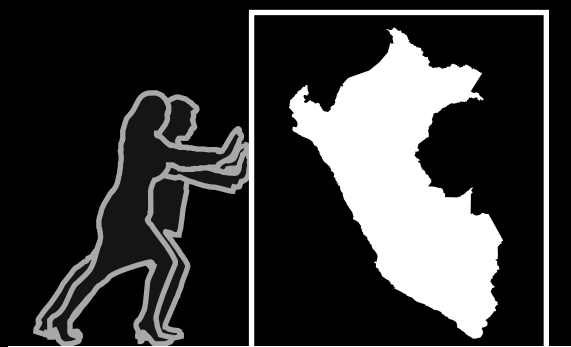

BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN 2015

Menciones
Honrosas

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 MENCIONES HONROSAS - 2015

CATEGORÍA: INCIDENCIA PÚBLICA

Iniciativa de ordenanza regional que declara como prioridad regional la alimentación escolar y la iniciativa Aprende Saludable en la región de Tumbes – Ministerio de Desarrollo de Inclusión Social

Por: Claudio Leony Ecça Canales- Jefe de Unidad Territorial Qali Warma - Tumbes

El año 2013 se inicia la prestación del servicio alimentario del PNAE QW en la región de Tumbes; atendiendo al 100% de los usuarios previstos; se continuó sin ningún inconveniente y de manera ininterrumpida hasta el último día del año escolar 2014; ello es atribuible al involucramiento del Gobierno Regional de Tumbes, con la construcción e implementación de 34 comedores escolares, y de 9 gobiernos locales. Este involucramiento se encontraba reflejado en una Directiva emitida por la Dirección Regional de Educación que establecía el rol de la comunidad educativa dentro del modelo de cogestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar, siendo necesario disponer de una ordenanza regional que establezca como prioridad regional la alimentación escolar y la iniciativa “Aprende saludable” en la región de Tumbes, así como disponer de mecanismos formales que brinden sostenibilidad a la implementación del PNAE, legitimar socialmente el PNAE e incluir en la agenda pública regional el soporte a la alimentación escolar en la región Tumbes. Con esta ordenanza regional se beneficiarán de manera directa 34 519 niños y niñas, 11 370 del nivel inicial y 23 149 del nivel primario. Además, 8 704 corresponden a zona de frontera.

CATEGORÍA: SISTEMA DE GESTIÓN INTERNA

Camino a la excelencia promoviendo el cambio en la UGEL 07 – Ministerio de Educación

Por: Sessy Alejos Sevillano, Haydee Bautista Porra, Jorge Manrique Campomanes, Edgar Puma Huacac

En la UGEL 07 se detectó la existencia de una escasa capacidad de capital humano, operativa y financiera que limitaba el cumplimiento de los objetivos institucionales. Entre las causas atribuidas a esta problemática se encontraba la escasa capacidad técnica y profesional no dimensionada a las exigencias del servicio a los administrados; limitados recursos económicos asignados que imposibilitaba la implementación de mejoras en la calidad del servicio; insuficientes e inadecuados ambientes que provocaban aglomeraciones documentales, hacinamiento, riesgos de seguridad y salud e ineficiencia en los procesos; así como inexistente y desfasada tecnología de información y comunicación.

Ante esta problemática, se realizaron actividades de fortalecimiento del capital humano a través del desarrollo de capacidades, racionalización y optimización de procesos; se incorporó personal técnico y profesional con competencias; se gestionó el incremento de recursos económicos en las partidas de bienes, servicios y activos no financieros para la mejora de la gestión; se optimizaron espacios, desconcentrando los servicios, habilitando y ampliando nuevos ambientes de trabajo en locales adicionales. Finalmente, se implementaron sistemas integrados y uso de aplicativos informáticos como el SIGA y el SISPER, con lo que se transparentó la gestión en un 70% de los procesos, enfrentando hechos de corrupción ante las instancias pertinentes, tomándose las medidas correctivas correspondientes.

Optimización del proceso de Liquidaciones de los Peritos Judiciales en los órganos jurisdiccionales que aplican la Nueva Ley Procesal del Trabajo – Corte Superior de Justicia de Santa

Por: José Ernesto Gonzáles Escudero

En el 2014 los órganos jurisdiccionales que aplican la Nueva Ley Procesal del Trabajo en la Corte Superior de Justicia del Santa presentó problemas que le impedían cumplir con los plazos procesales ordenados en la Ley. La elaboración de los Informes no eran entregados dentro de los cinco días solicitados por el Juez, por causas de sobre carga laboral, en consecuencia los Magistrados no podían cumplir con emitir las sentencias en la etapa de juzgamiento, postergando en la mayoría de los casos la notificación de la sentencia en un plazo mayor al establecido por Ley.

Otro de los problemas identificados fue la falta de un registro y control de la cantidad de expedientes en custodia de cada uno de los Peritos Judiciales para la elaboración de las Liquidaciones, por lo que no se sabía si las Liquidaciones se realizaban oportunamente, además que la distribución de los expedientes a los peritos para su liquidación, no se realizaba de manera aleatoria, por lo cual no brindaban la seguridad y discreción sobre el manejo de la información.

Ante estos problemas se implementó un Sistema de Gestión Interna en la Corte Superior de Justicia del Santa, a través de la aplicación de una Directiva, un Flujograma de procedimientos, y un aplicativo informático de control y seguimiento de los Peritos Judiciales de la Nueva Ley Procesal del Trabajo. Los resultados han sido los esperados, ahora los plazos procesales ordenados en la Ley sí se cumplen; permitió resolver los procesos judiciales de la especialidad laboral en un tiempo promedio aproximado de 4 meses, en comparación a los 6 meses que duraba antes de la aplicación de la presente Buena Práctica, la misma que ha merecido el reconocimiento del Equipo Técnico Institucional de Implementación de la Nueva Ley Procesal del Trabajo adscrita a la Corte Suprema de Justicia de la República, que está promoviendo su uso en sus Talleres de Capacitación Nacionales dirigidos a todas las Cortes Superiores de Justicia del País que aplican la Nueva Ley Procesal del Trabajo.

CATEGORÍA: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mejora de atención al ciudadano – Ministerio de Educación

Por: Martín Perinango Beltrán, Ricardo García Murrieta, Griselda Quispe Muñoz, César Alvites Andrade

En la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL 04, los ambientes reducidos donde se realizaban las actividades de trámite documentario imposibilitaban una buena atención a los ciudadanos, debido a que la demanda sobrepasaba la capacidad, ocasionando con ello que los ciudadanos tuvieran una espera prolongada para la presentación de sus expedientes y en ocasiones la cola de espera para la atención debía trasladarse hacia fuera de la Sede Institucional.

Adicionalmente a ello, no existía habilitada una ventanilla para atención preferencial y no se contaba con una infraestructura acorde a las especificaciones técnicas. La situación descrita limitaba la adecuada atención al ciudadano, no solo en aspectos de rapidez y oportunidad, sino de calidad, debido a las condiciones de infraestructura.

Identificados los problemas se estableció un objetivo institucional, relacionado a “Mejorar el servicio de atención al ciudadano, disminuyendo los tiempos de atención, incrementando la cantidad de expedientes recibidos y ofreciendo nuevos servicios”.

Es así que se implementó una nueva Sede de Atención al Ciudadano, que permitió disminuir el tiempo de espera para la atención a los ciudadanos, también permitió ofrecer nuevos servicios, y en el espacio que era utilizado para Tramite Documentario, se implementó el Centro de Digitalización de documentos donde se ha desarrollado un trabajo de digitalización del acervo documentario.

En la actualidad, una solicitud de copia de resolución se inicia con la presentación de un Formato en la ventanilla de atención al ciudadano, su atención puede demandar hasta 20 días debido a la alta cantidad de solicitudes; con la habilitación de la consulta en el Portal Institucional, la descarga será gratuita e inmediata.

CATEGORÍA: OTRAS MEJORAS EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Liquidaciones de oficio mediante coordinaciones intrainstitucionales – Instituto Nacional Penitenciario

Por: Cesar Augusto Díaz Pastor

Entre los años 1991 y 1997 el INPE dejó de ejecutar una serie de obras que no fueron liquidadas en su momento por los funcionarios de turno; las que se incrementaron conforme transcurrían los años; así por ejemplo se llegó a tener 47 obras, 23 supervisiones de obra y 02 consultorías de estudio pendientes de liquidación. Además, la documentación contable y técnica de las obras ejecutadas durante esos años, se encontraban en calidad de siniestrados. El siniestro se produjo el 22 de enero de 1999.

En primera instancia se realizaron una serie de coordinaciones entre las diferentes áreas y unidades de la OIP y el INPE en torno al tema. Así, mediante Resolución Presidencial N° 671-2005-INPE/P de fecha 15 de diciembre del 2005, se autoriza a la Oficina de General de Administración y a la Dirección General de Infraestructura, implementar las acciones administrativas, contables y/o financieras, tendientes a subsanar las observaciones realizadas por las Sociedades de Auditorías Externa. Posteriormente, mediante Resolución Presidencial N° 472-2012-INPE/P de fecha 21 de setiembre del 2012, se conforma, la Comisión de Liquidación encargada de efectuar las liquidaciones técnicas financieras conforme a la Recomendación N° 02 de la Síntesis Ejecutiva del Informe Largo de Auditoría a los Estados Financieros Período 2011 del Instituto Nacional Penitenciario. Finalmente, mediante Resolución Presidencial N° 535-2005-INPE/P de fecha 05 de noviembre del 2012, se aprueba la Directiva denominada “Liquidación de oficio de obras ejecutadas en el periodo 1991-1997”, mediante el cual se ha liquidado de oficio 47 obras, 23 supervisiones de obra y 02 consultorías de estudio tal y como se muestra más adelante en los cuadros N° 04, 05 y 06.

Asimismo, mediante Resolución Presidencial N° 495-2013/INPE-P de fecha 11 de octubre del 2013 se aprueba la Directiva denominada “Trasferencia Físico Contable de Infraestructura a las Oficinas Regionales”. Cabe señalar que actualmente se viene trabajando en la Transferencia Físico Contable de Infraestructura a las Oficinas Regionales de las obras que fueron liquidadas mediante la Directiva denominada: “Liquidación de oficio de obras ejecutadas en el periodo 1991-1997”. Con este fin se conformó una Comisión de Transferencia de obras de infraestructura, los cuales están conformados por: la Arq. Nancy Aliaga Huerta y la Sr. Diony Gladys Zuluaga Landa, aprobado mediante Resolución Jefatural N° 135-2014-INPE/OIP de fecha 16 de julio del 2014.

Sistema de flujo del proceso de atención, monitoreo y evaluación de expedientes – Ministerio de Educación

Por: Jesús Amadeo Baquerizo Aliaga

El Sistema de Flujo del Proceso de Atención, Monitoreo y Evaluación de Expedientes ha sido creado por la Unidad de Gestión Institucional de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, a través de la Oficina de Informática a su cargo, con el objetivo de optimizar el servicio de atención y medir indicadores de productividad y gestión que ayuden a la toma de decisiones para la aplicación del Programa de Mejora Continua en los procesos internos. Gracias a la aplicación de este sistema se puede controlar el flujo de expedientes, tiempo de atención y demora, cantidad de documentos atendidos y la calidad de evaluación, día a día y por especialista.

A través de este sistema se ha buscado dar mayor celeridad a los procesos y procedimientos formales en la Comisión Técnica de Adecuación y Autorización de Instituciones Educativas, de manera que logren con mayor rapidez sus actos resolutivos institucionales; de esta manera se logra revertir la demora y retardo en la atención de procedimientos que originaban la creación de Instituciones Educativas bajo el marco del silencio administrativo positivo, dando muestras claras de optimización y eficiencia en los procesos y procedimientos administrativos.

Modernización y reforma institucional del Gobierno Regional de San Martín a Diciembre de 2014 – Gobierno Regional de Ucayali

Por: Roberto López Cahuaza, José Luis Vela Guerra, Gustavo Martín Rosell de Almeida

La organización del Gobierno Regional de San Martín no respondía a la expectativa política de cumplir cabalmente su rol de constitucional de GOBIERNO, de promover el desarrollo y la economía regional, es por ello que se creó un modelo de Gobernanza Regional que abarcó a toda la organización, pues implicaba reformular la estructura orgánica y que constó de 3 etapas. Primero se dio énfasis en el diseño de la estructura central de la organización para la GOBERNANZA, luego se combinó la implementación de la primera etapa y el diseño de las Gerencias Regionales y las Direcciones Regionales como órganos de línea; separando roles: Rol Estratégico/normativo del rol prestador/ejecutor y finalmente se implementa la reorganización de las Direcciones Regionales, incluyendo la implementación de las Direcciones y Oficinas de Operaciones de Educación y Salud, las Agencias de Desarrollo Económico y el Piloto del Gobierno Territorial en Tocache.

Este modelo ha generado mejoras que se pueden evidenciar en los siguientes resultados:

- El Presupuesto Institucional Modificado, al cierre de ejercicio del Gobierno Regional creció de S/. 444.02 millones en el 2006 a S/. 641.40 millones en el 2010 (+44.5%), y a S/. 1,278.63 millones en el 2014, significando un incremento de 99.4% con respecto al 2010 y de 188% con respecto al 2006.
- En el 2006, la inversión ejecutada por el Gobierno Regional fue de S/. 45.9 millones; en el 2007 se duplicó, hasta alcanzar S/. 112 millones (+144%); al siguiente año volvió a duplicarse, alcanzando S/. 230.9 millones (+106%); en el 2013 el monto de inversión anual del Gobierno Regional alcanzó S/. 392.2 millones en el 2014, S/. 458.4 millones, prácticamente 10 veces la inversión ejecutada en el 2006.
- En el periodo (2007-2010) se ejecutó una inversión pública acumulada de S/. 784.3 millones. Al cierre del periodo de gestión 2011-2014, la inversión alcanzó los S/. 1,461.6 millones, totalizando más de S/. 2,240 millones de inversión pública regional, sin contar aquella realizada por el nivel nacional y los gobiernos locales del departamento, aplicados en la infraestructura y el desarrollo.
- Políticas regionales explícitas. En el 2009 se aprobó el Reglamento de aplicación de su Zonificación Económica Ecológica (ZEE), en 2010 creó la ARA y en 2012, el Consejo Regional aprobó la Política Territorial Regional; en ese marco, entre 2010 y 2014 el GORESAM ha registrado 18 zonas de conservación y protección con más de 594 mil Has., y ha otorgado 22 concesiones para conservación, con más de 476 mil ha.
- Reducción de la tasa regional de Desnutrición crónica infantil de 26.8% en 2010 a 15.5% en 2013.

CATEGORÍA: INCLUSIÓN SOCIAL

Brindar condiciones logísticas para la atención por primera vez a usuarios de comunidades nativas

Por: Renee Mauricio Tang Toledano – Jefe de la Unidad Territorial Amazonas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Por primera vez en la historia del Perú, los niños y niñas de 73 Instituciones Educativas del nivel inicial y primaria ubicadas en las comunidades nativas Awajun y Wampis del distrito El Cenepa, provincia de Condorcanqui, en Amazonas han sido beneficiados con el programa Social Qali Warma, a través de desayunos y almuerzos escolares. Debido al difícil acceso a estas comunidades, cuyo único acceso es a través de una caminata de 12 horas por trocha (pasando por pantanales, quebradas y montañas). El estado no había logrado tener presencia con algún programa social en esta zona; es por ello, que tras una eficiente gestión por parte del PNAE y en coordinación con el Ejército del Perú y los líderes nativos de la zona, se logra hacer posible el traslado aéreo de los alimentos para los usuarios incorporados al PNAE QALIWARMA por primera vez en la historia del Perú, logrando que los alimentos lleguen en óptimas condiciones de calidad y sanidad hasta las comunidades nativas beneficiando al 100% de la población educativa inicial y primaria de las etnias awajun y wampis.

Esta acción no hubiera sido posible sin la debida implementación que hizo la Oficina del PNAE al poner al alcance de la población nativa dos oficinas de información y orientación sobre el programa de alimentación escolar. Para ello se procedió a crear la oficina en la localidad de Imacita donde funciona actualmente la Coordinación Territorial Imacita de la Unidad Territorial habiéndose designado a un coordinador territorial y personal de campo de la zona. De igual forma se creó la oficina en la localidad de Juan Velasco Alvarado, distrito de Santa María de Nieva, donde se instaló la Oficina de Enlace Nieva de la Unidad Territorial Amazonas del PNAE QALIWARMA. Gracias a las gestiones realizadas, ambas oficinas pueden hoy atender, orientar e informar a la población, padres de familia, directores y docentes de la etnia awajun y wampis de la zona de Imaza, Río Santiago, El Cenepa y Nieva sobre el programa, utilizando el dialecto de las comunidades y permitiendo el acceso de internet satelital que permite además atender urgencias en estas zonas alejadas de la amazonía.

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