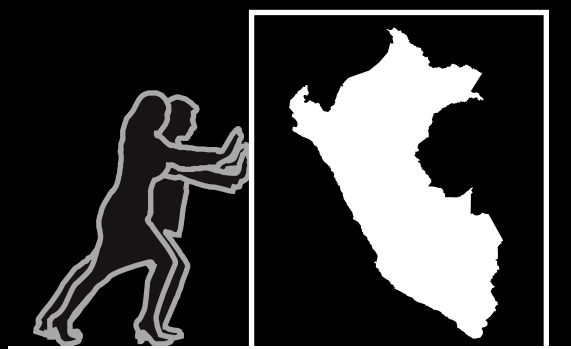

BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN 2016

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 DE GESTIÓN PÚBLICA PRESENTADAS POR GERENTES PÚBLICOS - 2016

CATEGORÍA: SISTEMA DE GESTIÓN INTERNA

Ganador	:	Diseño e implementación de un sistema de monitoreo de gestión educativa territorial
Entidad	:	Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - DRELM
Por	:	Jesús Amadeo Baquerizo Aliaga, Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto

Hasta inicios del 2015, los procesos de monitoreo y evaluación a los programas y estrategias que se ejecutaban en la DRELM y sus 7 UGEL se realizaban con fichas impresas en la que se consignaban datos generales declarativos y preguntas formuladas en base a la experiencia de los especialistas, cuyo procesamiento se realizaba usando múltiples hojas de cálculo, lo cual no facilitaba el análisis e interpretación de la información que permitiera medir efectivamente el avance de los programas y estrategias.

El Sistema de Monitoreo de Gestión Educativa Territorial está basado en el enfoque del Marco Lógico, priorizando la medición de resultados a través de indicadores, con lo que se está logrando unificar criterios de monitoreo y recojo de información, optimizar recursos humanos, materiales, usar herramientas tecnológicas que reduzcan el tiempo del proceso de recojo, análisis y sistematización de información para la generación de informes y reportes y, finalmente, gestionar el conocimiento en función a la sistematización de experiencias identificadas en el proceso. Esto ha conllevado a institucionalizar una cultura del monitoreo distinta, dinámica, moderna y con un enorme valor para la toma de decisiones y alto sentido de responsabilidad en el manejo y gestión de información y de recursos económicos, tanto en la DRELM como en sus siete UGEL, para alcanzar los resultados formulados en cada estrategia de intervención e impactar en la mejora de los aprendizajes de los estudiantes de Lima Metropolitana.

Ganador	:	Experiencia de diplomado de atención integral
Entidad	:	Dirección Regional de Salud de Tacna
Por	:	Oscar Lenin Galdós Rodríguez, Director Regional de Salud Tacna; y María Magdalena Luna Pari, Jefe de Desarrollo de RR.HH

El propósito de desarrollar el Diplomado de Atención Integral con enfoque en salud familiar y comunitaria fue disminuir la brecha de las bajas coberturas en la prestación de servicios de salud extramural a nivel de la familia y comunidad, así como mejorar la organización de estos servicios enfocándolos mejor hacia las necesidades y demandas de la población. El Diplomado tuvo como objetivo fortalecer y desarrollar las capacidades del Equipo Básico de Salud (EBS) del primer nivel de atención de la Dirección Regional de Salud Tacna, a fin de satisfacer las necesidades de la población tacneña, a través de la metodología de la problematización, educación en servicio, para el servicio y la educación para adultos, utilizando tecnologías de información y comunicación. Se logró capacitar a 99 EBS, integrados por 902 trabajadores multidisciplinarios (Médico, Enfermera, Obstetrix y Técnico de enfermería), 40 establecimientos de salud de 6 microredes (Metropolitano, Cono Norte, Cono Sur, Jorge Basadre, Frontera y Alto Andino); se implementó en 75% de establecimientos la estrategia del Sistema de Vigilancia Comunitaria (SIVICO) que incluye mapeo y directorio de actores sociales, censo comunal y padrón de usuarios, sectorización entre otros. Además, el 100% de establecimientos realizaron la primera visita de salud familiar, las visitas de

salud familiar con plan familiar terminado en la Estrategia Sanitaria de Salud Familiar (ESSF) se incrementaron en 32%; y las visitas domiciliarias de seguimiento terminadas a la persona con necesidades de salud priorizadas se incrementaron en 29%.

CATEGORÍA: INCLUSIÓN SOCIAL

Mención honrosa: Red Nacional de Telesalud en Cirugía Pediátrica y Trasplantes¹

Entidad : Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja

Por : Elizabeth Zulema Tomas Gonzales, Directora General

En el Perú, en la mayoría de los casos, la atención especializada se encuentra centralizada en la capital, la única forma de recibir este tipo de atención es viajando hasta Lima con recursos propios de la familia, o logrando una referencia a través el Seguro Integral de Salud (SIS), que en ocasiones toma mucho tiempo, empeorando el estado de salud del paciente que no recibe la atención especializada de manera oportuna; además está la deserción de los pacientes a quienes después de ser intervenidos no se les realiza seguimiento. Por otro lado, los profesionales de salud y personal administrativo de las instituciones de salud alejadas de la capital tienen dificultades (tiempo y dinero) para poder capacitarse y realizar reuniones de gestión para la toma de decisiones. Es en este contexto que se implementó la Red Nacional de Telesalud en Cirugía Pediátrica y Trasplantes, como una estrategia para permitir al acceso de atención especializada a las comunidades más alejadas de la capital, con el objetivo de brindar consultoría altamente especializada en Cirugía Pediátrica y Trasplante, mediante los tres ejes de Telesalud: Telemedicina, Telecapacitación, y Telegestión, a centros hospitalarios de menor complejidad. La ejecución de esta práctica ha permitido la disminución del tiempo de espera para el acceso a una atención especializada y ha agilizado el proceso de referencia del paciente. El Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSN SB) participa en la red como centro consultor al igual que el Instituto Nacional Materno Perinatal, beneficiando a las regiones de la Libertad, Arequipa, Junín, Loreto, Cajamarca, Ucayali, Huánuco, Cuzco y Amazonas, llegando actualmente a 10 instituciones de salud en el interior del país.

Ganador : Protección financiera y disponibilidad de medicamentos como recursos críticos para la cobertura de servicios de salud mental en el Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado - Hideyo Noguchi" 2013 – 2015

Entidad : Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado - Hideyo Noguchi"

Por : Julio Francisco Ríos Peña, Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico

En el Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado - Hideyo Noguchi - INSM "HD – HN" hasta marzo de 2013 no se consideraba la protección financiera del SIS en su sistema, se limitaba a un sistema complejo de subsidios. Por otro lado, el desabastecimiento de medicamentos era continuo a pesar de disponer de presupuesto por el fondo rotatorio de farmacia y la situación se profundizaba por una errónea interpretación de las normas que orientó al INSM "HD – HN" a restringir los servicios prestacionales y promover la investigación. En este escenario, el equipo de gestión del INSM "HD – HN" se propuso como objetivo central mejorar la protección financiera y la disponibilidad de medicamentos como recursos críticos para la cobertura de servicios de salud mental de las personas afectadas con problemas y trastornos de salud mental y en condición de pobreza. En ese sentido, se aplicó y diseñó la estructura de costos para sustentar fondos pre liquidados para permitir el aprovisionamiento oportuno de medicamentos;

1. El Jurado decidió recategorizar esta práctica que fue originalmente presentada en la categoría de Servicio de Atención al Ciudadano en la Categoría Inclusión Social.

se implementó el módulo Intervenciones Breves para fortalecer sustancialmente la capacidad de la oferta, y se contó con la supervisión de SuSalud y del SIS como aliados para mejorar los procesos prestacionales y el uso adecuado de fondos del SIS. Proyectado el incremento de la demanda se ampliaron los ambientes de farmacia haciéndolas más cómodas, tanto para el personal como para el público usuario; se comprometió el fondo rotatorio de recursos directamente recaudados y el año 2015 se decidió incrementar significativamente la disponibilidad de medicamentos tanto para pacientes asegurados y no asegurados, tal es así, que se prestan medicamentos a establecimientos de salud de primer nivel con profesionales de psiquiatría, se atienden recetas con referencia del SIS no solo de Lima, también de diferentes partes del país. Esta experiencia benefició directamente a las personas afectadas por problemas y trastornos de salud mental que demandan los servicios del INSM “HD – HN”, principalmente beneficiarios del SIS, es decir, sin otro tipo de seguro y en condición de pobreza. Esta práctica permitió atender en el año 2015 a 15,586 personas por consulta externa, en comparación a los 3,828 atendidos el 2012; y se registró 42,285 consultas frente a los 16,963 del año 2012.

CATEGORÍA: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mención honrosa: Albergue del Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja
Entidad : Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja
Por : Elizabeth Zulema Tomas Gonzales, Directora General

De acuerdo a la estructura física de los ambientes del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, a los padres acompañantes se les brindaba las facilidades para que puedan permanecer las 24 horas del día en las salas de hospitalización, sin embargo para aquellos familiares de pacientes que se encontraban en las Unidades de Cuidados Intensivos y que provenían del interior del país, por lo delicado de la situación del paciente no se permite que el responsable del paciente permanezca las 24 horas en el mismo ambiente con su familiar.

Ante esta situación, el 3 de enero del 2014 se inauguró el Albergue del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, habiéndose gestionado con la Alta Dirección y Servicio Social la provisión de todos los insumos, bienes y servicios necesarios para su óptimo funcionamiento, con el fin de brindar alojamiento a las familias que provienen del interior del país (una persona por habitación) acompañando a sus menores hijos y así evitar que tengan que asumir costos que no están dentro de sus posibilidades económicas. A la fecha se ha brindado alojamiento en el Albergue a 656 mujeres responsables de los pacientes (mamás, hermanas, tías, abuelas), procedentes en su gran mayoría de los Departamentos de Piura, Cajamarca, Huánuco, San Martín, Ucayali, entre otros. El servicio brindado comprendió adicionalmente alimentación (desayuno, almuerzo y cena), los cuales pueden estar incluidos en el financiamiento por el Seguro Integral de Salud o como apoyo social por la Institución. Asimismo, se les brindó Servicio Social, desarrollando actividades educativas dirigidas a los familiares de los pacientes hospitalizados, brindando charlas – talleres, interviniendo directamente en el afianzamiento de conocimientos de salud pública y formación laboral (manualidades).

Mención honrosa: Atención en lenguaje de señas
Entidad : Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Arequipa
Por : Marcela Herrera Flórez, Gerente de Administración y Finanzas

En el Perú, aproximadamente 532,209 habitantes sufren de discapacidad auditiva, de ellos aproximadamente 22,624 personas se encuentran en el departamento de Arequipa. Con el objetivo de brindar servicios de inscripción y publicidad a personas con discapacidad auditiva y otorgar seguridad

jurídica a toda la población arequipeña, se utilizó la estrategia de capacitar a personal de ventanillas y se colocó el logo de “Atención en lenguaje de señas” en ventanilla de atención, banners, volantes, página web, etc. Los resultados obtenidos han sido inmediatos, ya que una vez presentado el servicio a la localidad se recibió la primera solicitud de inscripción registral de un ciudadano a través del Lenguaje de Señas, siendo atendida no sólo en su presentación si no que se realizó todo el seguimiento del servicio hasta culminar la inscripción solicitada. Asimismo, se ha brindado orientación a 30 personas con discapacidad auditiva, quienes quedaron bastante sorprendidas y animadas a concurrir a las instalaciones de la SUNARP y realizar sus consultas; en una próxima jornada de orientación se ha programado brindar orientación a otras 70 personas con discapacidad auditiva.

Mención honrosa: **Calidad de servicio y atención al usuario**
Entidad : **Corte Superior de Justicia de Huancavelica**
Por : Álvaro Cesar Berrospi Cárdenas, Jefe de la oficina de Administración de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica

El problema central que se advirtió en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica es el mal trato de los servidores Judiciales hacia los usuarios y entre compañeros de trabajo (desatentos, información errada, mal trato verbal y no verbal). Con el fin de cambiar esta situación se decidió implementar una herramienta que consiste en un ciclo de capacitaciones a través de talleres psicológicos y videos de motivación. Esta herramienta de Calidad de Servicio y Atención al Usuario, se basa en 5 principios: (1) Sentirse bien consigo mismo; (2) Practicar hábitos de cortesía; (3) Usar comunicación positiva; (4) Saber escuchar y preguntar; y (5) Ser profesional, y está dirigida inicialmente a todos aquellos servidores que tienen contacto con los usuarios, es decir mesas de partes, seguridad y vigilancia, archivo central, archivo modular y servicios judiciales; posteriormente se iniciará con las demás áreas jurisdiccionales y administrativas. Además, se desarrollaron módulos completos con cada uno de los principios de esta herramienta de gestión. Los resultados fueron positivos, se obtuvieron cambios en la atención al usuario, entre compañeros de trabajo, en la actitud de los servidores, trabajadores motivados y dispuestos al cambio, con mejor actitud y dispuestos a brindar un servicio de mejor calidad. La práctica se mantiene a través de encuestas hacia el usuario, con capacitaciones de una vez por semana y posteriormente una vez por mes.

Ganador : **Servicio de orientación y atención, general y especializada al usuario**
- S.O.I UGEL Nº 01
Entidad : **Unidad de Gestión Educativa Local Nº 01**
Por : Segundo Arturo Bazán Serpa, Jefe del Área de Administración; Juan Carlos Chipoco Toledo, Responsable del Equipo de Logística; Julio Cesar Martin Fernández Medrano, Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica; y Juan Carlos Li Quispe, Jefe del Área de Planificación y Presupuesto

La práctica es resultado de un profundo análisis y reflexión respecto a la forma de atención a los usuarios, en la comprensión de sus necesidades y las posibilidades de respuesta a sus demandas. Esta propuesta surge en el marco de la actual Política Educativa y de Modernización del Estado, como una nueva forma de atención integral, rápida y oportuna, incorporando el uso intensivo de tecnologías de información, y mejoras en los procesos de atención, basado en un acercamiento real de la institución al usuario, poniendo a su disposición toda las Áreas a través de un sistema de “Ventanilla Única”, con servicio personalizado y especializado, mediante una única plataforma de atención con moderna infraestructura y procesos rediseñados, soporte tecnológico y personal comprometido con los valores del servidor público. Este modelo permite obtener estadística de atención y simplificación de procedimientos, tiempos de

atención, recurrencia de trámites y desempeño del personal. La información obtenida ha brindado nuevos elementos para implementar mejoras en los procesos a incorporar y automatizar, para poder descongestionar la plataforma de atención al usuario. Además, permite recoger críticas valiosas que permitan afinar la propuesta y legitimar el trabajo realizado y tanto el MINEDU como las otras seis UGEL de Lima Metropolitana vienen incorporando las características de esta propuesta a sus modelos de atención al usuario.

CATEGORÍA: EFICIENCIA EN ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES

Mención honrosa: **Mayor participación de proveedores en los procesos de selección convocados por la UGEL N° 06**

Entidad : **Unidad de Gestión Educativa Local N° 06**

Por : Alberto Gonzalo Zambrano Gastiaburu, Responsable de Logística (a enero de 2016); y Maritza Carmen Bueno Trucios, Jefe del área de Gestión Administrativa (a enero de 2016)

En la UGEL N°06 se observó que a diciembre de 2014 el número de participantes en los procesos de selección convocados se encontraba por debajo del promedio nacional, esta situación generaba costos elevados en las adquisiciones de bienes y servicios adquiridos hasta ese momento y los postores adjudicados con la Buena Pro eran pocos, por ende se disponía de menores recursos en beneficio de la UGEL y de las instituciones educativas. Frente a esta situación, se tomaron las siguientes acciones: (1) Se extendió el plazo de registro de participantes a los procesos de Menor Cuantía hasta cinco días, (el mínimo es de dos días), para permitir que los postores formulen sus propuestas; (2) Las convocatorias se comenzaron a publicar a través de la página Web de la UGEL, murales y gigantografías, para una mayor difusión; (3) Se bajó la valla para el factor “experiencia del postor” de cinco a tres veces el valor referencial, para favorecer la participación de las micro y pequeñas empresas; y (4) Se simplificaron los factores de calificación a un máximo de dos factores de evaluación, para evitar que los postores presenten documentación inexacta y así evitar impugnaciones a los resultados. Estas acciones generaron un ahorro de S/. 879, 898 soles, permitiendo contar con mayores recursos para beneficio de las instituciones educativas de la UGEL N° 06. Además, se logró una mayor competencia con un incremento significativo en el promedio de participantes a los procesos de selección convocados por la UGEL N° 06, pasando de 1.4 en el año 2014 a 4.76 en el año 2015.

Ganador : **Contratación corporativa - “Contratación del servicio de vigilancia para 67 instituciones educativas de jornada escolar completa”**

Entidad : **Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - DRELM**

Por : Marco Antonio Pacherras Maza, Jefe de la Oficina de Administración; y Cecilia Jeanette Torres Limo, Jefe de la Unidad de Logística

La vigilancia en las Instituciones Educativas Públicas (IIEE) constituye un servicio que contribuye al desarrollo de un ambiente institucional favorable para el desempeño de los estudiantes. Uno de los problemas identificados en las IIEE era el servicio de vigilancia que recibían, dado que el personal que brindaba este servicio no tenía el conocimiento técnico para este tipo de actividad, la contratación del personal que brindaba el servicio de vigilancia podía ser desde un contrato bajo la modalidad CAS, ser pagado por la APAFA o a través de un intercambio no monetario que involucraba la asignación de un aula como residencia a cambio del servicio prestado; esto generaba vulnerabilidad en las instalaciones de las IIEE y dificultaban la labor de mitigar riesgos en los alumnos, docentes y padres de familia. En ese

contexto, con la transferencia de recursos a las 7 UGEL de Lima Metropolitana por parte del Ministerio de Educación, la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana y las 7 UGEL, acogiéndose a la Ley de Contrataciones y su Reglamento, suscriben un convenio para la contratación corporativa del servicio de vigilancia para 67 IIEE de jornada escolar completa, lo que ha permitido profesionalizar este servicio con 233 vigilantes privados, especialmente preparados y aptos para brindar este tipo de servicio. Además, la contratación ha permitido contar con Pólizas que brindan mayor seguridad para la inversión pública, permitiendo una reposición oportuna de la pérdida o deterioro del mobiliario y equipamiento, así como también salvaguardar las vidas y estado de salud de los vigilantes.

CATEGORÍA: OTRAS MEJORAS DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Ganador : **Servicio de cooperación interinstitucional entre la Corte Superior de Justicia (CSJ) de Santa y las entidades públicas, Municipalidad Provincial de Santa y Municipalidad Provincial de Nuevo Chimbote**

Entidad : **Corte Superior de Justicia de Santa**

Por : José Ernesto Gonzáles Escudero, Gerente de Administración Distrital

La Unidad de Servicios Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Santa tiene bajo su responsabilidad el servicio de notificaciones judiciales por cédulas, a domicilios reales y procesales, así como el apoyo inmediato para el traslado de los menores infractores y niños en situación de abandono de los Juzgados de Familia y Mixtos. La Central de Notificaciones antes de enero del año 2015, no contaba con apoyo logístico de vehículos y sólo se contaba con una deficiente flota motorizada (Dos motos en Chimbote y una moto en nuevo Chimbote), las mismas que tenían que cubrir cinco zonas reales y tres zonas procesales en Chimbote, y tres zonas reales y una zona procesal en Nuevo Chimbote, con una cantidad de cédulas promedio mensual entre los años 2012, 2013, y 2014 de 22,099 cédulas de notificación. Teniendo en cuenta las carencias logísticas así como el cambio en la administración de justicia en los procesos penales, la Unidad de Servicios Judiciales con la finalidad de brindar un servicio eficiente, eficaz, y seguro, gestionó e implementó un Servicio de Cooperación Inter Institucional entre la Corte Superior de Justicia de Santa, la Municipalidad Provincial de Santa y la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, con lo cual a partir del mes de febrero de 2015 la Municipalidad Provincial de Santa y a partir del mes de julio de 2015 la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, se comprometieron a brindar el apoyo con sus vehículos designados para seguridad ciudadana, logrando la entrega del 92% de las cédulas asignadas a los distritos de Chimbote y Nuevo Chimbote; así como el traslado de los menores de edad infractores al albergue, disminuyendo el riesgo de fuga en un 99%.

CATEGORÍA: NUTRICIÓN MATERNO INFANTIL

Mención honrosa: **Aprendiendo a alimentarnos con los huertos escolares – Unidad territorial Cajamarca 1. PNAE Qali Warma²**

Entidad : **Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma**

Por : Rocío Elizabeth Portal Vásquez, Jefe de la Unidad Territorial Cajamarca 1

El Programa Nacional de Alimentación Escolar (PNAE) Qali Warma, en su afán de implementar acciones de coordinación y cooperación interinstitucional identificó la oportunidad de complementar acciones que mejoren las recetas establecidas por el Programa en las instituciones educativas del nivel inicial y primario,

2. El Jurado decidió recategorizar esta práctica originalmente presentada en la categoría Cooperación Público-Privada a la categoría Nutrición Materno Infantil.

usuarias del servicio. Ante esta realidad los Monitores de Gestión Local (MGL) de la Unidad Territorial Cajamarca 1, a iniciativa propia, plantearon reuniones de coordinación con el sector agricultura y las mismas escuelas a fin de desarrollar huertos escolares, cuya respuesta positiva se encontró en un inicio en 5 escuelas de las provincias de Contumazá y San Miguel, procurando atender en un inicio a más de 500 alumnos en el ámbito indicado. Esta experiencia ha permitido que de manera progresiva los MGL del Programa vayan identificando otras instituciones educativas que permitan ejecutar dicho huertos, logrando al final del año 2015 la gestión de 143 huertos escolares en 8 provincias del departamento de Cajamarca. Como resultado de ello la dieta alimentaria del servicio alimentario escolar ha sido complementada con productos cosechados en los huertos escolares. La experiencia fue socializada con el PNAE, que ahora ha establecido como un lineamiento de trabajo la implementación de huertos escolares en todas la Unidades Territoriales.

CATEGORÍA: RELACIÓN CON LA PRENSA

Mención honrosa: Portal Web de noticias
Entidad : Ministerio Público – Fiscalía de la Nación
Por : Julio César Navarro Falconí, Gerente Central de Imagen Institucional

La Agencia Fiscal de Noticias es una innovación comunicacional que fue elaborada en los primeros meses del año 2015 con el propósito de constituirse como el medio oficial de comunicación informativa del Ministerio Público hacia la ciudadanía y los medios de comunicación, dando a conocer el trabajo diario que realizan los fiscales en cada uno de los distritos fiscales a nivel nacional. Esta iniciativa surge como consecuencia de la gran cobertura que realizan los medios de comunicación respecto de los casos vinculados a la labor fiscal desde el punto de vista de las víctimas y hechos delictivos en todo el país, sin embargo, la mayoría de informaciones que se dan a conocer a la ciudadanía recoge en gran parte información proporcionada por la policía y/o las víctimas o sus familiares directos, sin tomar en cuenta el rol que cumple el Ministerio Público en estos hechos. Actualmente la Agencia Fiscal de Noticias cuenta con un sistema de administración de contenidos en línea, lo que permite que los responsables de imagen de todo el país puedan publicar directamente en dicho portal los logros y actividades que realizan los fiscales en el cumplimiento de sus funciones. Esta práctica ha permitido incrementar el nivel de cobertura y difusión por parte de los medios de comunicación a nivel nacional y local, asimismo, se está dando a conocer a la ciudadanía el rol que desempeñan los Fiscales en el ejercicio de sus funciones y se ha disminuido sustancialmente la tonalidad negativa del Ministerio Público en las informaciones que los medios de comunicación difunden en sus diferentes plataformas informativas, lo que contribuye sustancialmente a la mejora de la imagen institucional de la Fiscalía.

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