

GUÍA DE BUENAS  
PRÁCTICAS



# INNOVACIÓN PÚBLICA

# 10 preguntas clave

para innovar en la gestión pública



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA  
Presidencia del Consejo de Ministros

En cooperación con:



cooperación  
alemana  
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implementada por  
giz

Global Infrastructure  
for International  
Development



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

## NOTA METODOLÓGICA

### ¿Cómo surge esta guía?



Esta guía se ha construido a partir de la reflexión de una selección de casos ganadores entre el 2015 y el 2019 del premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública organizado por Ciudadanos al Día (CAD). Para esta selección se aplicaron los siguientes criterios:

- Son un ejemplo para una o más lecciones que forman parte de la guía.
- Su desarrollo o implementación muestra una o más características de innovación pública, según la definición empleada en la guía.
- Los mecanismos aplicados en las experiencias no requieren alta especialización y pueden ser replicadas con facilidad en otros contextos.

Estas experiencias ganadoras han servido de insumo para formular y responder **diez (10) preguntas clave para innovar en la gestión pública**, las cuales se plantean frecuentemente los servidores públicos en reuniones, talleres, conferencias y otros espacios de difusión en el marco de dicho premio.

Finalmente, las recomendaciones de esta guía tienen como propósito acompañar el proceso de innovación emprendido por aquellas instituciones que buscan brindar una mejor atención al ciudadano.

# Innovación pública



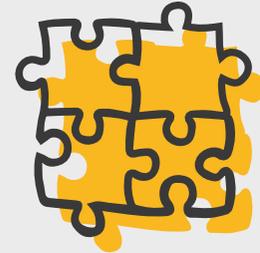
## ¿QUÉ ES?

Es un proceso de generación de soluciones centrado en las personas y lideradas por servidores públicos.



## ¿PARA QUÉ?

Para responder a problemas públicos y generar bienestar.



## ¿CÓMO?

A través del trabajo experimental y la cocreación.

La cocreación es multiactor, colaborativa y multidisciplinaria, además, considera el uso de metodologías *design thinking*.



## Identificación del problema

- 1 ¿Cómo formular el problema?
- 2 ¿El problema se enmarca en la misión?
- 3 ¿Qué información tenemos?

5

6

7



## Conceptualización y experimentación

- 4 ¿Cómo generar propuestas?
- 5 ¿Cómo probar una propuestas?

12

13



## Implementación de la solución

- 6 ¿Cómo conseguir apoyo?
- 7 ¿Cómo ejecutar la solución?
- 8 ¿Cómo afrontar los retos?

18

19

20



## Evaluación y aprendizajes

- 9 ¿Qué pasa si me equivoco?
- 10 ¿Cómo difundir lo aprendido?

25

26

# ¿Cómo formular el problema?

# 1



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS: 10 preguntas clave para innovar en la gestión pública



Lo primero que se debe hacer es responder a la pregunta ¿cuál es el problema? Para ello, te planteamos algunas recomendaciones que te permitirán formular de manera precisa el problema.

## Aspectos a considerar:

- **Armar un equipo multidisciplinario.** Diferentes miradas aportan a una mejor comprensión del problema.
- **Escribir la definición del problema en equipo.** El enunciado del problema se compone de un par de oraciones que consideren los siguientes aspectos.



¿Quién?

La ciudadanía, especialmente sus perspectivas y características (edad, género, educación, etc.).



¿Qué?

El problema debe estar respaldado por la evidencia (datos estadísticos, entrevistas, etc.) para comprender mejor las causas.



¿Por qué?

El impacto en la vida de los ciudadanos es la principal razón de por qué se debe atender un problema.



¿Dónde?

El lugar donde las personas enfrentan el problema ¿es una zona rural o una zona urbana?



# ¿El problema **2** se enmarca en la misión?

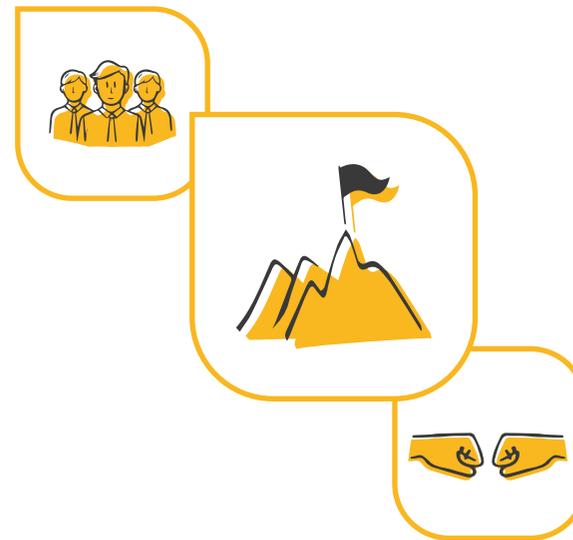


Reflexionar respecto al objetivo y funciones de la organización permitirá priorizar los problemas, mejorar la búsqueda y abordaje de soluciones, así como evaluar la necesidad de articular con otra entidad. Aquí te presentamos algunas recomendaciones para abordar esa reflexión sobre la misión.

## Aspectos a considerar:

- **Asegurar la comprensión de la misión.**  
La misión debe estar clara para todos los miembros de la entidad para guiar su accionar y motivar su participación.
- **Accionar acorde a la misión.**  
El liderazgo y los esfuerzos del equipo para solucionar los problemas deben estar en el marco de la misión de la entidad.

- **Actuar con las partes interesadas.**  
Es necesario llevar a cabo un trabajo coordinado y articulado con organizaciones que tengan una participación directa o indirecta en el logro de la misión.
- **Una misión realista.**  
De modo que cada acción que se emprenda nos permita estar más cerca de lograrla.



# ¿Qué información tenemos?

## 3



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS: 10 preguntas clave para innovar en la gestión pública



Para responder a la pregunta primero debes recopilar datos e información de todas las fuentes posibles, una vez logrado ello, lo siguiente es identificar hallazgos importantes que permitan aterrizar aún más el problema. Aquí te brindamos algunas recomendaciones a tomar en cuenta.

### Aspectos a considerar:

- **Buscar diferentes fuentes información.** Es importante ampliar el rango de búsqueda.
- **Un análisis se hace sobre información consistente y ordenada.** No siempre se contará con información ordenada y sistematizada. En ocasiones, será necesario mapear y organizar la información, para darle sentido y aprovecharla mejor.



#### Datos públicos

Es la información obtenida de bases de datos públicas como estadísticas de entidades, censos, encuestas, etc.



#### Conocimiento interno

Es la información que poseen los distintos funcionarios de la entidad.



#### Conocimiento externo

Es la información que poseen otros actores, como la sociedad civil o la academia, resultado de sus investigaciones o propias experiencias.



#### Experiencia de la ciudadanía

Es la información obtenida de buzones de sugerencias, estudios etnográficos, etc.



### Caso: Mesa de partes móvil

La **Corte Superior de Justicia de Ventanilla** implementó una mesa de partes itinerante que atiende casos de demandas de alimentos y filiación para garantizar el derecho a la subsistencia y a la identidad de los menores.

# 1



#### ¿Cuál es el problema?

La población vulnerable del distrito desconocía sus derechos fundamentales e ignoraba a qué instituciones podían recurrir para hacer respetar sus derechos, sin costo alguno. Esta población se caracterizaba por encontrarse en la pobreza, y tener un bajo nivel educativo y altos índices de violencia.

# 2



#### ¿El problema se enmarca en la misión?

Sí, ya que la entidad administra justicia, garantizando la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional. En particular, garantiza el ejercicio del derecho a la subsistencia e identidad de las niñas, niños y adolescentes del distrito judicial así como también empodera a la población en el reconocimiento de sus derechos, y a las instituciones precautorias de los mismos.

# 3



#### ¿Qué información recabó la entidad?

A partir de los años de experiencia y mediante la observación de los funcionarios de la entidad, la entidad identificó que las instituciones del Estado tenían poca presencia en la comunidad, no difundían adecuadamente los servicios que brindaban y tampoco coordinaban de manera articulada.



## MESA DE PARTES MÓVIL



## Problema

El acceso a la justicia era limitado. La población, marcada por la pobreza, un bajo nivel educativo y altos índices de violencia, desconocía sus derechos fundamentales e ignoraba a qué instituciones podían recurrir para hacer respetar sus derechos, sin costo alguno.



## Algunos resultados obtenidos

**2337** ◀ atenciones itinerante se lograron en poco más de 4 años.

**915** ◀ demandas atendidas se consiguieron en poco más de 4 años.



## Medidas adoptadas

Se implementó una mesa de partes itinerante que atiende casos de demandas de alimentos y filiación para garantizar el derecho a la subsistencia y a la identidad de los menores.



## Aliados

Juzgados de Paz, Centros de Salud, DEMUNA, RENIEC y Defensoría Pública distrital.



## Algunos aprendizajes

- ▶ Es importante que las instituciones sean más proactivas y salgan al encuentro de la ciudadanía.
- ▶ Cuando hay varios involucrados en el proceso es importante unificar criterios.

Corte Superior  
de Justicia de  
Ventanilla



CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA  
DE VENTANILLA

[Revisa otros casos aquí](#)



### Caso:

## Gaceta electrónica de propiedad industrial

**INDECOPI** creó una gaceta electrónica gratuita para que el ciudadano publique sus marcas y otros signos distintivos sin necesidad de recurrir al diario oficial *El Peruano*.

# 1



### ¿Cuál es el problema?

El procedimiento para el registro de marcas era muy largo y costoso. El trámite exigía una publicación en el diario *El Peruano*, además de la tasa por derecho de registro y los requisitos que suponía la publicación.

# 2



### ¿El problema se enmarca en la misión?

Sí, ya que INDECOPI promueve el mercado y protege los derechos de los consumidores. Además, resguarda todas las formas de propiedad intelectual: desde los signos distintivos y derechos de autor, hasta las patentes y biotecnología.

# 3



### ¿Qué información recabó la entidad?

Las sugerencias y comentarios de los ciudadanos sirvieron de ayuda para identificar los puntos de tensión en el proceso de registro de marcas (errores en la notificación que alargaban el procedimiento, dificultad para ubicar las oficinas autorizadas de *El Peruano*, etc.).



## GACETA ELECTRÓNICA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL



## Problema

Muchos empresarios peruanos no registraban sus marcas porque consideraban el procedimiento muy largo y costoso. El trámite de registro de marca exigía una publicación en el diario *El Peruano*, además de la tasa por derecho de registro y los requisitos que suponía la publicación.



## Algunos resultados obtenidos

**68%** ◀ de las solicitudes fueron resueltas en menos de 45 días (antes se conseguía el 4% en el mismo plazo).

**21%** ◀ se incrementó el registro de marcas nacionales (a 23 644).



## Medidas adoptadas

Se creó una gaceta electrónica gratuita para que el ciudadano publique sus marcas y otro signos distintivos sin necesidad de recurrir al diario oficial.



## Aliados

Gerencia de Estudios Económicos de INDECOPI, Presidencia del Consejo de Ministros y la Asociación Peruana de Propiedad Intelectual.



## Algunos aprendizajes

- ▶ Las innovaciones con componentes tecnológicos no siempre demandan grandes inversiones.
- ▶ Los proyectos de innovación se pueden sacar adelante aun cuando demanden cambios normativos.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual



[Revisa otros casos aquí](#)



# ¿Cómo generar propuestas?

## 4



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS: 10 preguntas clave para innovar en la gestión pública

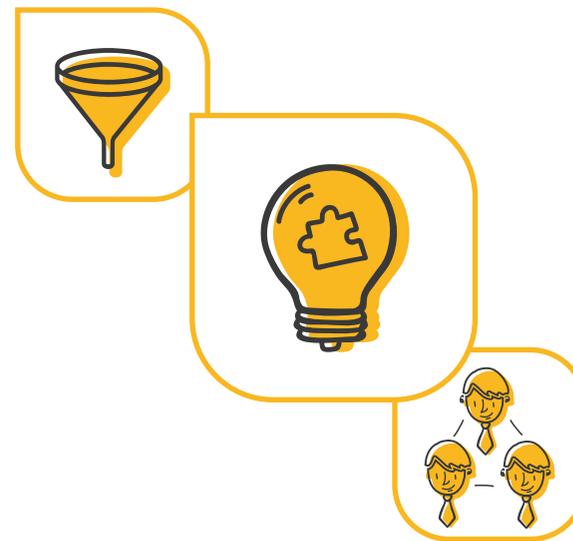


Para generar propuestas de solución realistas e innovadoras es necesario contar con un equipo multidisciplinario y seguir las recomendaciones que aquí te presentamos.

### Aspectos a considerar:

- **Convocar a un equipo multidisciplinario.**  
Es recomendable que en la generación de las ideas participen diferentes perfiles.
- **Limitar adecuadamente el espacio de acción.**  
Para lograr ideas que generen impacto y sean factibles.
- **Aplicar diversas metodologías.**  
Como lluvia de ideas, el pensamiento lateral o el juego de roles.

- **Priorizar las ideas empleando preguntas filtro.**  
¿Es consistente con el problema?, ¿es posible implementarla en el corto plazo?, ¿qué pasa si no se implementa?, ¿generará resistencias?, ¿qué actores deben participar en la implementación?



# ¿Cómo probar la propuesta?

## 5



Probar una idea demanda de muchos recursos: económicos, humanos, logísticos, etc. Por eso, para ser más eficientes y lograr una idea innovadora, es necesario que este proceso se lleve de forma adecuada. A continuación te presentamos algunas recomendaciones que puedes considerar.

### Aspectos a considerar:

➤ **Creación de un prototipo.**

La aplicación de un piloto permitirá saber qué funciona y dimensionar los recursos requeridos para implementarlo.

➤ **Probar hasta lograr el objetivo.**

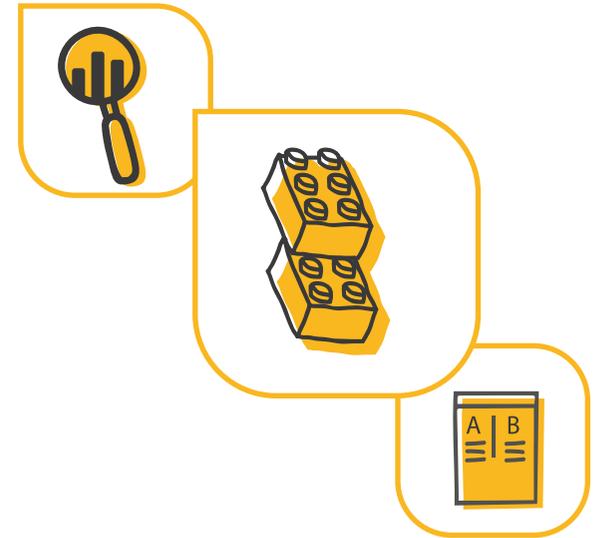
La iteración es un buen ejercicio lograr una versión mejorada del prototipo.

➤ **Legalidad, transparencia y rendición de cuentas.**

Se debe involucrar a los expertos en estas materias para evitar que el prototipo fracase cuando sea implementado a gran escala.

➤ **Escalamiento y sostenibilidad.**

Es importante considerar todos los factores que garanticen la permanencia a gran escala del prototipo mejorado.



### Caso:

## Mochila forestal del Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre (OSINFOR)

El **OSINFOR** creó la Mochila del Capacitador de OSINFOR, una herramienta de capacitación didáctica e interactiva que acompaña a los facilitadores en sus talleres para los miembros de las comunidades nativas.

# 4



### ¿Cómo generar una propuesta de solución?

Las propuesta debía explicar de manera didáctica y con palabras sencillas la normativa forestal a las comunidades nativas. Además, debía considerar el lenguaje de estas comunidades en el material.

# 5



### ¿Cómo probar la propuesta?

Se creó una herramienta de capacitación interactiva que utiliza figuras y maquetas didácticas y que se presentan sobre un franelógrafo. Durante las primeras capacitaciones se evidenció la necesidad de contar con más mochilas, así como también de mejorar las habilidades y conocimientos de los capacitadores para aplicar esta herramienta.



## MOCHILA FORESTAL DEL OSINFOR



## Problema

Las comunidades nativas recibían con frecuencia multas que afectaban sus pocos ingresos debido a su falta de conocimiento de las normas forestales. Debían asumir la responsabilidad aun cuando no eran ellas las que extraían la madera, sino terceros que se aprovechaban de las comunidades.



## Algunos resultados obtenidos

38%

◀ se incrementó la participación en los talleres respecto al año anterior.

8

◀ regiones se lograron capacitar (un año antes se llegó solo a 4).



## Medidas adoptadas

Se creó la Mochila del Capacitador de OSINFOR, una herramienta de capacitación didáctica e interactiva.



## Aliados

Comunidades nativas e instituciones civiles.



## Algunos aprendizajes

- ▶ Las comunidades nativas están muy interesadas y dispuestas a recibir capacitación.
- ▶ Es importante incorporar el componente intercultural en el material de capacitación (otras lenguas).

Organismo de  
Supervisión de los  
Recursos Forestales  
y de Fauna Silvestre



[Revisa otros casos aquí](#)



### Caso: MineduLAB

El **Ministerio de Educación** creó MineduLAB, un espacio institucional para la innovación y el aprendizaje continuo que permite generar evidencia para las políticas públicas y otras iniciativas relacionadas al sector.

# 4



#### ¿Cómo generar una propuesta de solución?

La propuesta debía generar evidencia sobre la efectividad de nuevas intervenciones o de mejoras a la política existente. Es así como surge MineduLAB, un espacio donde el MINEDU interactúa con la academia, permitiendo que los investigadores participen en proyectos específicos.

# 5



#### ¿Cómo probar la propuesta?

El laboratorio trabaja en la identificación y el diseño de innovaciones de bajo costo para la política educativa, que tienen un potencial alto de impacto y que son piloteadas aprovechando la logística y los recursos existentes en el MINEDU.





### Problema

Ausencia de un espacio institucional que permita generar evidencia para guiar mejor el diseño e implementación de políticas públicas educativas. La falta de este espacio genera el riesgo de usar de manera ineficiente los recursos públicos, pues se implementan medidas cuya efectividad no está probada.



### Algunos resultados obtenidos

**14** < innovaciones se han desarrollado en 4 años.

**3** < innovaciones se han implementado con éxito.



### Medidas adoptadas

Se creó MineduLAB, un espacio institucional para la innovación y el aprendizaje continuo que permite generar evidencia.



### Aliados

Despacho ministerial, direcciones del Minedu, y organismos internacionales.



### Algunos aprendizajes

- ▶ La evaluación de impacto de cada innovación es una oportunidad para dar respuesta a preguntas relevantes para las políticas públicas.
- ▶ Se deben recoger y sistematizar lecciones aprendidas para crear ciclos de retroalimentación permanente.

[Revisa otros casos aquí](#)



Ministerio de Educación



# ¿Cómo conseguir apoyo?

## 6



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS: 10 preguntas clave para innovar en la gestión pública



La implementación de la solución requiere del respaldo y soporte de diversos actores. Por ello es importante saber cómo explicar la idea a otros para lograr su apoyo en la propuesta innovadora. Aquí te presentamos algunas recomendaciones que puedes tomar en cuenta.

### Aspectos a considerar:

- **Generar una narración sencilla y coherente.** Debe quedar claro cómo el Proyecto resuelve el problema. La explicación se debe acompañar con evidencia que sustente la eficacia de la propuesta. Además, debe adaptarse a los distintos públicos.

- **Elaboración de un plan de implementación.** Para reducir la incertidumbre y facilitar la toma de decisiones es importante contar con un plan que contenga, entre otros aspectos, recursos necesarios y estimaciones de los primeros resultados.



# ¿Cómo ejecutar la solución?

# 7

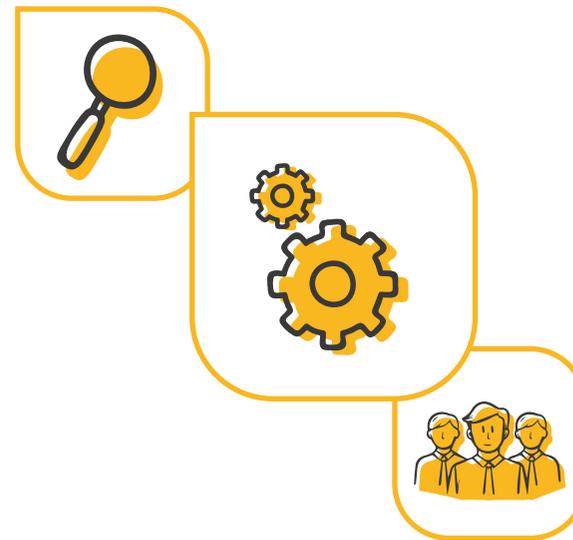


La implementación de la solución es la etapa más crítica. Por ello, para que esta sea exitosa, se requiere ser flexible ante el entorno cambiante, establecer lineamientos claros e incorporar un sistema de seguimiento constante para evaluar los avances. Aquí te indicamos algunas recomendaciones que puedes tomar para ejecutar con éxito la solución. Y con ello llevar a cabo los ajustes pertinentes.

## Aspectos a considerar:

- **Liderazgo, equipo y socios estratégicos.**  
El líder debe ser capaz de inspirar a su equipo. Además, debe identificar a los talentos y asignar las tareas en función de los perfiles. Para fortalecer el Proyecto es importante incorporar a nuevos socios y actores.
- **Establecer lineamientos claros.**  
Se deben establecer las reglas para la toma de decisiones, así como los escenarios para “romperlas”, sin comprometer la integridad.

- **Evaluación y aprendizajes.**  
Es importante medir los avances y recolectar evidencia permanentemente, para así tomar acciones correctivas pertinentes.
- **Transparencia y rendición de cuentas.**  
Además de la rendición contable es necesario que los resultados y la toma de decisiones sean comunicadas a las partes interesadas.



# ¿Cómo afrontar los retos?

## 8



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS: 10 preguntas clave para innovar en la gestión pública

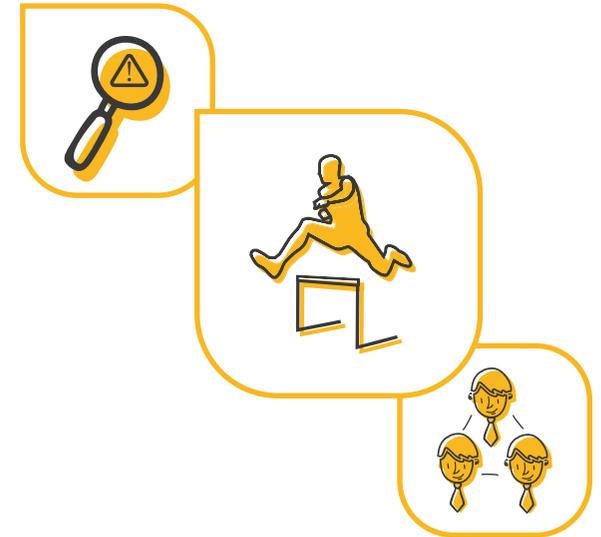


Las dificultades siempre se van a presentar. Si estas son esperadas, es importante tener mapeadas las acciones a ejecutar; si son inesperadas, se debe tener una respuesta rápida para ajustar el Proyecto. A continuación te presentamos algunos consejos que pueden ayudarte a afrontar las dificultades.

### Aspectos a considerar:

- **Identificar los riesgos previamente.** Durante el diseño del Proyecto se deben determinar las posibles dificultades, las probabilidades de ocurrencia, las acciones a realizar y los aliados a los cuales recurrir.

- **Enfrentar lo impredecible.** Es importante que el equipo esté preparado para la búsqueda de posibles soluciones y afrontar la situación, incluso si se hace necesaria una pausa en el Proyecto.



### Caso: Plataformas de Acción para la Inclusión Social (PAIS)

El **Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social** creó el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social (PAIS) con dos modalidades: plataformas fijas y plataformas itinerantes de acción Social (PAIS) para acercar los servicios del Estado a las zonas rurales.



#### ¿Cómo conseguir apoyo?

A través de una coordinación articulada en donde participaron: 18 ministerios, 22 gobiernos regionales, 666 gobiernos locales y universidades para los tambos.

Igualmente, en los PIA, en donde intervienen 6 ministerios y 7 instituciones que prestan servicio permanentemente en cada campaña de acción social.



#### ¿Cómo ejecutar la solución?

Se potenció la intervención articulada de instituciones públicas y privadas través de dos modalidades: plataformas fijas, llamadas tambos, y plataformas itinerantes de acción social conocidas como PIAS (fluviales, lacustres, aéreas y terrestres).



#### ¿Cómo afrontar los retos?

El programa enfrentó la demora en la construcción de los tambos y un limitado presupuesto para garantizar las prestaciones. Frente a ello, se procuró que la construcción de los tambos se realice mediante la modalidad de núcleos ejecutores y se coordinó con las entidades para garantizar la asignación del presupuesto.



## PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL (PAIS)



### Problema

Existe un limitado acceso a servicios públicos y a programas sociales del Estado para las poblaciones pobres y extremadamente pobres en ámbitos rurales y rurales dispersos del país, especialmente en la selva. Esto se debe a que las oficinas donde se prestan los servicios públicos se ubican en zonas alejadas de estas poblaciones.



### Algunos resultados obtenidos

**428** < tambos a nivel nacional con 8 millones de atenciones.

**8** < PIAS a nivel nacional con un millón de atenciones.



### Medidas adoptadas

Se creó el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social (PAIS) con dos modalidades: plataformas fijas (tambos) y plataformas itinerantes de acción (PIAS).



### Aliados

Ministerios, gobiernos regionales, gobiernos locales y universidades.



### Algunos aprendizajes

- ▶ Es necesaria una base de datos que permita la trazabilidad social de los usuarios de las plataformas.
- ▶ Es importante optimizar la capacidad de las plataformas de servicios para impulsar el desarrollo productivo.

Ministerio de  
Desarrollo e  
Inclusión Social



[Revisa otros casos aquí](#)



# Caso: Innovación tecnológica del diagnóstico de enfermedades desatendidas endémicas

El **Instituto Nacional de Salud** desarrolló métodos innovadores para el diagnóstico de la enfermedad de Carrión y la enfermedad de arañazo de gato con más de 90% de sensibilidad, los cuales eran aplicados mediante kits de diagnóstico rápido.



### ¿Cómo conseguir apoyo?

Se contó con el apoyo del CONCYTEC y de la red de laboratorios de referencia regional. Así como también, de la Universidad de Manchester (Inglaterra) y Grand Challenge Canadá. La propuesta demostró el impacto positivo por lo que recibió financiamiento externo.



### ¿Cómo ejecutar la solución?

Se desarrolló un *kit* de diagnóstico rápido de bajo costo y fácil transporte, probado en 6300 pacientes con síntomas de enfermedad de Carrión. A la fecha el *kit* cuenta con dos patentes en curso y a mediano plazo serán transferidos a laboratorios cercanos a las zonas endémicas.



### ¿Cómo afrontar los retos?

Una dificultad fue el temor de algunos pacientes a participar de las investigaciones. Frente a ello, se sensibilizó a los pacientes sobre mecanismos de transmisión, medios de prevención y beneficios de participar en los estudios. También se presentaron demoras en los procesos administrativos, se asignó un coordinador administrativo.



## INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DEL DIAGNÓSTICO DE ENFERMEDADES DESATENDIDAS ENDÉMICAS EN LOCALIDADES DE EXTREMA POBREZA DEL PERÚ



### Problema

No se confirmaba oportunamente el diagnóstico de padecimientos endémicos y olvidados (como la enfermedad de Carrión-EC y la del arañazo de gato-EAG). Ello suponía un riesgo para la vida de la población más vulnerable de las localidades más remotas.



### Algunos resultados obtenidos

**+8000**

← personas se beneficiaron con el diagnóstico oportuno.

**SOLO 3**

← días tarda el resultado, antes tardaba entre 20-45 días.



### Medidas adoptadas

Se desarrolló métodos innovadores para el diagnóstico de EC y EAG con más de 90% de sensibilidad.



### Aliados

- ▶ Directivos del Centro Nacional de Salud Pública; oficinas de asesoría técnica, de administración y de investigación y transferencia tecnológica del INS.
- ▶ Organismos públicos y privados.



### Algunos aprendizajes

- ▶ Se pueden lograr ahorros significativos al desarrollar *in house* tecnologías para la salud.
- ▶ Las medidas de bioseguridad y la gestión de aseguramiento de la calidad fueron fundamentales.

Instituto Nacional  
de Salud



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

[Revisa otros casos aquí](#)



# ¿Qué pasa si me equivoco? 9



Se pueden presentar fallas cuando se ejecuta el proyecto de innovación. Por ello es importante comunicar a los usuarios acerca de este escenario pero, sobre todo, tomar las acciones pertinentes. Entérate más a detalle de cómo podrías actuar ante un error en la ejecución de la propuesta de solución.

## Aspectos a considerar:

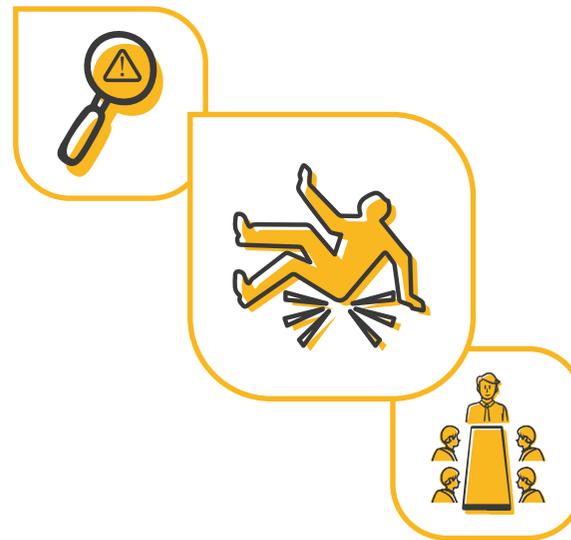
### ➤ **Comunicar anticipadamente.**

Se debe reconocer y comunicar desde un inicio que es posible que la solución tenga errores, pero que los beneficios lo valen.

### ➤ **Saber actuar sobre la experiencia.**

Es importante que el equipo sepa cómo debe responder cuando ocurra el error, a fin de

reducir el impacto. En ocasiones, bastará con hacer algunos ajustes y continuar, pero no siempre sucede. El equipo debe estar preparado, inclusive, para abandonar la idea. Finalmente, la acción que se considere tiene que estar sustentada sobre las experiencias analizadas.



# ¿Cómo difundir lo aprendido?

# 10



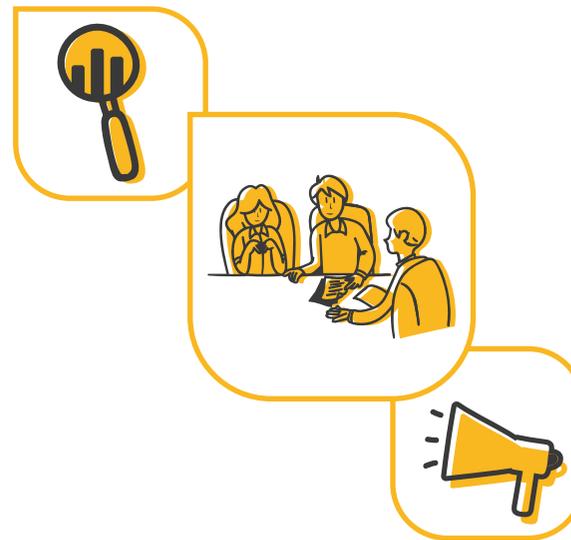
Existen diversas formas de difundir lo aprendido: repositorios, espacios de reflexión, etc. La difusión del aprendizaje no solo debe verse como parte del cierre del Proyecto, sino como un insumo importante para mejorar las actuales y futuras intervenciones. Aquí te presentamos algunas recomendaciones que puedes seguir.

## Aspectos a considerar:

- **Generar espacios de reflexión al interior del equipo.**  
Estos espacios, sobre la base de acciones de sistematización, permitirán fortalecer las capacidades del equipo impulsor de la experiencia y de los demás miembros de la organización.
- **Aprovechar el proceso de rendición de cuentas.**  
Durante este proceso, las autoridades, los socios y los beneficiarios del Proyecto conocerán los resultados alcanzados, aquello que funcionó y

lo que no. Además, este espacio permitirá afianzar la confianza en los equipos innovadores.

- **Generar repositorios de acceso público y organizar eventos**  
Estos medios de difusión contribuyen a mejorar las capacidades de diferentes actores e inspirar a otros a replicar las experiencias o tomar en cuenta los aprendizajes en sus propios procesos de innovación.



### Caso: Imágenes como jugando

El personal del **Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja** fabricó elementos de soporte con motivos infantiles que acomodaban a los niños en distintas posiciones para su radiografía, a fin de reducir las repeticiones para tomar dicho examen.

# 9



#### ¿Qué pasa si me equivoco?

La propuesta demandaba de un presupuesto para adquirir los soportes y fajas. Finalmente, se tomó la decisión de fabricar los artículos con material reciclado.

# 10



#### ¿Cómo difundir lo aprendido?

La práctica innovadora fue difundida con el apoyo de diversos medios periodísticos, entre ellos, *Agencia Andina* y *Publimetro*.



## IMÁGENES COMO JUGANDO



### Problema

Los niños menores de 6 años no permanecían quietos durante el examen radiográfico por los ambientes poco amigables. El examen se repetía tres o más veces, lo que incrementaba costos, tiempo de atención y, especialmente, el riesgo para la salud.



### Algunos resultados obtenidos

**+100%**

de precisión se logró utilizando estos soportes.

**+200%**

se incrementó el n.º de pacientes.



### Medidas adoptadas

Se fabricaron elementos de soporte con motivos infantiles que acomodaban a los niños en distintas posiciones para su examen.



### Aliados

Unidad de Gestión de la Calidad (INSN), personas altruistas y medios periodísticos.



### Algunos aprendizajes

- ▶ El diseño de las soluciones resulta mejor si se presta atención a las características de los usuarios.
- ▶ Es posible desarrollar soluciones con materiales reciclados, lo que supone un aporte para el cuidado del medio ambiente.

Instituto Nacional  
de Salud del Niño  
San Borja



[Revisa otros casos aquí](#)



### Caso: Can Solidario

La **Municipalidad de Miraflores** creó el programa Can Solidario, una iniciativa de ayuda emocional a los adultos mayores con movilidad reducida y en situación de vulnerabilidad. El programa consiste en visitas quincenales por parte de voluntarios con sus mascotas.

# 9



#### ¿Qué pasa si me equivoco?

Al principio, la asignación de horarios y los lugares de las visitas generaron inconvenientes para el curso del programa. Frente a ello, se asignaron visitas los fines de semana y se organizaron visitas en parques cercanos a las viviendas de los beneficiarios.

# 10



#### ¿Cómo difundir lo aprendido?

Posteriormente, se creó un Manual para la Implementación del Servicio de Can Solidario. Este manual explica desde cómo captar a los voluntarios e identificar a los beneficiarios, hasta los perfiles que se requieren para gestionar la iniciativa.



# CASO

## CAN SOLIDARIO

Municipalidad  
Distrital de Miraflores



### Problema

De acuerdo al último censo del INEI, el 64% de vecinos del distrito de Miraflores son adultos y adultos mayores. La mayoría de ellos son personas con movilidad reducida y algunos tienen enfermedades terminales, demandando compañía, afecto y atención oportuna en caso de emergencia.



### Algunos resultados obtenidos

**57%** ◀ de adultos mayores se sintió más querido.

**90%** ◀ de adultos mayores declaró sentirse más feliz.



### Medidas adoptadas

Se creó el programa Can Solidario que consiste en visitas quincenales por parte de voluntarios con sus mascotas.



### Aliados

Vecinos mirafloresinos y gerencias, subgerencias y Brigada Canina de la Municipalidad.



### Algunos aprendizajes

- ▶ Es posible la creación de servicios públicos en espacios privados con creatividad y participación vecinal.
- ▶ Es necesario desarrollar más iniciativas que mejoren la calidad de vida de los adultos mayores.

[Revisa otros casos aquí](#)



# ANEXOS

---



## ÍNDICE DE CASOS

Institución	Caso
Dirección Regional de Salud de Lima	Gestión territorial en Salud
Seguro Social de Salud (EsSalud)	Pago automático del subsidio de lactancia
Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” (INSM)	Protección financiera y disponibilidad de medicamentos para la salud mental
Instituto Peruano del Deporte (IPD)	Programa de Apoyo al Deportista
Marina de Guerra del Perú	Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS
Ministerio de Cultura	Zonificación del Qhapac Ñan
Municipalidad Distrital de Carabayllo	CASITA: Servicio de estimulación Temprana y Soporte para niños
Municipalidad Distrital de Miraflores	Insectario de Miraflores
Municipalidad Metropolitana de Lima	Voluntariado Municipal de Lima
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minas (OSINERGMIN)	Tukuy Rikuy, iluminando la calidad de vida en zonas rurales
Programa Nacional de Asistencia Solidaria (Pensión 65)	Saberes productivos
Central de Compras Públicas (Perú Compras)	El camino estratégico para compras públicas eficiente: Perú Compras
Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS)	Investigación e incidencia pública para enfrentar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar
Proyecto Especial Regional: Instituto de Manejo de Agua y Medio Ambiente	Cosechando agua de lluvia para adaptarnos al cambio climático
Superintendencia Nacional de Migraciones	Tarjeta Andina de Migración Virtual -TAM Virtual
Unidad de Gestión Educativa Local N.º01	Con mi profe el primer día de clases
Universidad Peruana Cayetano Heredia, Dirección Regional de Salud de Loreto y Municipalidad Distrital de Parinari	Mamás del Río: Mejorando la salud materna e infantil en comunidades ribereñas y remotas de la Amazonía peruana



## GESTIÓN TERRITORIAL EN SALUD

Dirección Regional  
de Salud de Lima



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA



### Problema

Lima región presentaba tasas de prevalencia del 47,6% en anemia y 10% en desnutrición crónica infantil (DCI). Sin embargo, factores como la débil articulación interinstitucional y el enfoque sectorial de la problemática limitaban la efectividad de las acciones y el logro de mejores resultados.



### Algunos resultados obtenidos

**40%** < cayó la prevalencia de la anemia en dos años (de 47,6% en 2015, a 28,8% en 2017).

**78** < distritos redujeron sus casos de desnutrición.

**106** < distritos cuentan con ordenanzas municipales a favor de la salud materno-infantil.



### Medidas adoptadas

Se impulsó la implementación de la gestión territorial como herramienta gerencial para el abordaje sanitario, que incluyó la conformación comités multisectoriales y capacitación del personal.



### Aliados

Redes de salud, municipalidades y la Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza.



### Algunos aprendizajes

- ▶ La voluntad política y el liderazgo son condiciones previas para implementar un proceso de gestión territorial.
- ▶ Para garantizar la sostenibilidad de la iniciativa, se desarrolló un proceso participativo con los actores involucrados.



## PAGO AUTOMÁTICO DEL SUBSIDIO DE LACTANCIA



### Problema

Los sistemas de información no interconectados, los procesos no automatizados y los requisitos engorrosos retrasaban la obtención del subsidio por lactancia, incumpliendo su propósito. En el 2014 solo el 3% de las solicitudes se pagaron dentro del plazo de 28 días.



### Algunos resultados obtenidos

**93%**

de las solicitudes se pagaron en una semana o menos, entre septiembre del 2015 y marzo del 2016.



### Medidas adoptadas

La solución se enfocó en tres frentes: interconexión de sistemas de información, calificación automatizada de solicitudes y reducción de requisitos.



### Aliados

RENIEC, Gerencia de Tecnología de información y Comunicaciones.



### Algunos aprendizajes

- ▶ La interconexión de bases de datos debe ir acompañada de reformas en los procesos y procedimientos con un enfoque centrado en el ciudadano.
- ▶ Una innovación pública como esta demanda un esfuerzo de integración entre áreas operativas y administrativas.

Seguro Social de  
Salud (EsSalud)



## PROTECCIÓN FINANCIERA Y DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS PARA LA SALUD MENTAL

Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado - Hideyo Noguchi" (INSM)



### Problema

El INSM no estaba cubierto por el SIS, por lo que la población en condición de pobreza tenía dificultades para atenderse en el establecimiento y para acceder a los medicamentos psiquiátricos. Incluso cuando se habían creado un sistema de subsidios, este no era suficiente.



### Algunos resultados obtenidos

**415%**

◀ aumentó la cifra de atenciones en tres años (de 3028 en el 2012 a 15 586 en el 2015).

**13%**

◀ aumentó los recursos directamente recaudados en tres años (de S/ 838 285 en 2012 a S/ 950 127 en 2015).



### Medidas adoptadas

Se incorporó el instituto al Aseguramiento Universal en Salud. Además, se diseñó y aplicó una estructura de costos que permitía sustentar fondos preliquidados del SIS y el aprovisionamiento oportuno de medicamentos.



### Aliados

Alta Dirección del SIS, SuSalud y el Instituto de Gestión de Servicios de Salud.



### Algunos aprendizajes

- ▶ La atención integral a los pacientes debe considerar factores de gestión de recursos, incluso mecanismos de protección financiera como SIS para reducir las brechas de acceso.
- ▶ Contar con una política clara de inversión es fundamental para evitar que el dinero se guarde como saldo de balance.



## PROGRAMA DE APOYO AL DEPORTISTA (PAD)

Instituto Peruano  
del Deporte (IPD)



## Problema

En los últimos años, el apoyo económico no ha sido suficiente para que se siga impulsando el deporte profesional en todos los niveles, categorías y disciplinas. El desarrollo del alto rendimiento deportivo requiere fuertes gastos en viajes, material deportivo, alimentación, vestimenta, etc.



## Algunos resultados obtenidos

158

deportistas peruanos se presentaron en 28 disciplinas en los Juegos Panamericanos de Toronto, logrando 12 medallas.

75%

de los beneficiarios del programa se sentía satisfecho con él, según una encuesta del 2018.



## Medidas adoptadas

Se desarrolló el PAD dirigido a los deportistas calificados y deportistas calificados de alto nivel, a fin de brindarles apoyo económico y complementar su preparación.



## Aliados

Dirección Nacional de Servicios Biomédicos (DINASEB), Ministerio de Salud, Banco de la Nación, entre otros.



## Algunos aprendizajes

- ▶ A raíz de la creación del PAD, se ha incrementado el número de medallas en diversas disciplinas deportivas.
- ▶ El seguimiento del desempeño de los deportistas es fundamental para verificar que las subvenciones cumplan su finalidad.



## PLATAFORMAS ITINERANTES DE ACCIÓN SOCIAL - PIAS

Marina de Guerra  
del Perú



### Problema

La falta de acceso a diferentes servicios esenciales de las poblaciones más vulnerables que se concentran en la Amazonía y el altiplano del país limitaba sus posibilidades de encontrar un desarrollo sostenible.



### Algunos resultados obtenidos

409 221	◀	atenciones médicas entre el 2015 y el 2019.
108 815	◀	atenciones del Banco de la Nación entre el 2015 y 2019.
46 161	◀	atenciones del RENIEC entre el 2015 y 2019.



### Medidas adoptadas

Implementación de las PIAS en embarcaciones que llevan los servicios del Estado a comunidades de zonas alejadas, como atención médica, emisión de DNI, etc.



### Aliados

Organismos públicos (diferentes ministerios e instituciones) y organismos privados (instituciones sin fines de lucro).



### Algunos aprendizajes

- ▶ Los servicios brindados contribuyen a generar cambios en las prácticas y conductas de las comunidades atendidas.
- ▶ Las actividades de acción social tienen que ser flexibles y evolucionar de acuerdo con las circunstancias.



## ZONIFICACIÓN DEL QHAPAQ ÑAN



## Problema

Las comunidades rurales no conocían los límites de las zonas patrimoniales del Qhapaq Ñan, las restricciones que se aplican en ellos, ni las formas adecuadas de interactuar con este patrimonio.



## Algunos resultados obtenidos

**22** ◀ atenciones médicas entre el 2015 y el 2019.

**222** ◀ acuerdos para la protección del Camino Inca se suscribieron en los libros de actas de las comunidades campesinas.



## Medidas adoptadas

Se aplicó una metodología participativa de cuatro para definir las zonas de protección del Camino Inca. El diálogo se desarrolló en las lenguas originarias.



## Aliados

Equipo técnico de nominación del Qhapaq Ñan, UNESCO y gobiernos municipales.



## Algunos aprendizajes

- ▶ Es fundamental implementar procesos de diálogo y consenso con los actores locales para lograr la conservación y gestión eficiente del patrimonio cultural.
- ▶ El uso de las lenguas originarias dentro de la gestión pública es indispensable en un país multicultural.

Ministerio  
de Cultura



## CASITA: SERVICIO DE ESTIMULACIÓN TEMPRANA Y SOPORTE PARA NIÑOS

Municipalidad  
Distrital de  
Carabaylo



### Problema

Las políticas de inclusión social como las de nutrición infantil y desarrollo infantil temprano han tenido un beneficio limitado en áreas urbanas como Carabaylo, donde el índice de pobreza monetaria alcanza al 23,1% de la población y se estima que un 9,9% (33 239) de la población total tiene de 0 a 5 años.



### Algunos resultados obtenidos

**5705** ◀ niños y niñas, de 6 a 24 meses, fueron beneficiados por el programa.

**42** ◀ agentes comunitarios de Salud de Carabaylo han sido entrenados en la metodología CASITA.



### Medidas adoptadas

Se implementó CASITA, un paquete de apoyo en desarrollo neural y social para niños de 6 a 24 meses de edad, a fin de estimular el desarrollo infantil a través de un modelo de intervención comunitaria.



### Aliados

ENEX Socios en Salud Sucursal Perú, Establecimientos de Salud de Carabaylo, Centro de Emergencia Mujer y otros aliados privados.



### Algunos aprendizajes

- ▶ La participación de líderes comunitarios facilita el entendimiento, abordaje y aceptación de intervenciones promovidas por el gobierno local y sus aliados.
- ▶ CASITA es una iniciativa público-privada que ha mostrado resultados exitosos en corto tiempo y altamente replicables en escenarios similares.



## INSECTARIO DE MIRAFLORES

Municipalidad  
Distrital de  
Miraflores, Lima



## Problema

Las mariposas y otros insectos beneficiosos, indicadores de buena calidad ambiental de los ecosistemas urbanos, se encontraban en riesgo ante los insecticidas, usados en los procesos de reforestación de las áreas verdes del distrito.



## Algunos resultados obtenidos

**75%** ◀ de las áreas verdes de Miraflores está libre de insecticidas.

**62%** ◀ ahorrado en el presupuesto destinado al mantenimiento de áreas verdes, del 2013 al 2017 (de S/ 24 964 a S/ 9345).



## Medidas adoptadas

Se implementó un insectario que sustituye el uso de insecticidas por control biológico en las áreas verdes públicas.



## Aliados

Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA) y empresas privadas como Serfi y Limsa.



## Algunos aprendizajes

- ▶ El control biológico es una solución sostenible y eficiente para el problema de las plagas en las áreas verdes.
- ▶ Los gobiernos locales están en capacidad de desarrollar proyectos para una adecuada gestión ambiental.



## VOLUNTARIADO MUNICIPAL DE LIMA

Municipalidad  
Metropolitana  
de Lima



## Problema

La falta de empatía lleva a que las personas sean incapaces de contribuir al desarrollo de otros ciudadanos y de trabajar por reducir las brechas sociales. De ese modo, se quedan sin atender necesidades de grupos vulnerables; entre ellos, las niñas, los niños y los adultos mayores.



## Algunos resultados obtenidos

27 000

voluntarios han sido empoderados en campos como el cuidado ambiental y la asistencia en casos de emergencia.

+148

mil horas de voluntariado se han acumulado en un año desde el 2016.



## Medidas adoptadas

Se implementó el Voluntariado Municipal de Lima que trabaja en dos frentes: sensibilización y emergencia.



## Aliados

16 áreas de la municipalidad, también el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, entre otros.



## Algunos aprendizajes

- ▶ La articulación entre el Estado y la ciudadanía genera espacios de acción y de incidencia pública en la lucha contra distintos problemas locales.
- ▶ Es necesario crear una mesa de voluntariado municipal de la ciudad a fin de dar mayor sostenibilidad a la cultura del voluntariado.



## TUKUY RIKUY, ILUMINANDO LA CALIDAD DE VIDA EN ZONAS RURALES

Organismo  
Supervisor de  
la Inversión en  
Energía y Minería  
(OSINERGMIN)



### Problema

El limitado acceso a canales de telecomunicación y la poca presencia de las empresas proveedoras y OSINERGMIN en las zonas rurales para comunicar con facilidad y prontitud las constantes interrupciones que afectan la calidad del servicio de energía.



### Algunos resultados obtenidos

- +1,4** < millones pobladores beneficiarios de este proyecto.
- 100%** < se reduce el tiempo de atención cuando la interrupción se reporta a través del Tikuy Rikuy.



### Medidas adoptadas

Se implementó Tukuy Rikuy, un canal de atención que, a través de informantes estratégicos, permite al poblador rural reportar las interrupciones del servicio eléctrico en su localidad.



### Aliados

Poder Judicial, municipalidades, direcciones regionales de educación y redes de salud, y empresas de distribución eléctrica.



### Algunos aprendizajes

- ▶ No siempre se requiere de un marco normativo especial para implementar una buena práctica.
- ▶ No se requiere una tecnología sofisticada para poner en marcha un sistema de alerta temprana efectivo.



## SABERES PRODUCTIVOS

Programa Nacional de  
Asistencia Solidaria  
(Pensión 65)

**PENSIÓN65**



### Problema

La mayoría de distritos del país no cuenta con iniciativas para la protección de los adultos mayores en situación de pobreza, población sumamente vulnerable. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Salud y Bienestar del Adulto Mayor, el 59% reporta dificultad en el desarrollo de actividades instrumentales, lo cual incrementa su nivel de dependencia.



### Algunos resultados obtenidos

**565** ◀

distritos brindan a los adultos mayores espacios para compartir saberes con otras generaciones.

**56 938** ◀

más adultos mayores involucrados en actividades sociales en tres años (de 773 en el 2013 a 57 711 en el 2016).



### Medidas adoptadas

Se implementa Saberes Productivos, estrategia de protección al adulto mayor, a través de su reconocimiento y valoración como portadores de prácticas y conocimientos tradicionales.



### Aliados

Gobiernos locales y colegios, ONG, universidades e institutos y Viceministerio de Prestaciones Sociales y la unidad de comunicaciones e imagen.



### Algunos aprendizajes

- ▶ Las ordenanzas y resoluciones municipales para institucionalizar la intervención aseguran su sostenibilidad.
- ▶ Es importante tomar en cuenta las características de los adultos mayores en las localidades donde se ejecuta la intervención.



## EL CAMINO ESTRATÉGICO PARA COMPRAS PÚBLICAS EFICIENTES: PERÚ COMPRAS

Central de Compras  
Públicas (Perú  
Compras)



### Problema

La gestión de la contratación pública era ineficiente debido a la duplicidad de esfuerzos de las entidades, la falta de estandarización en los requisitos para las contrataciones, y un Estado poco exigente con un mercado poco competitivo.



### Algunos resultados obtenidos

**S/ 479** < millones de soles ahorrados a febrero de 2018.

**13** < días es el plazo promedio para una licitación (antes era 110 días).



### Medidas adoptadas

Se inició el mapeo del abastecimiento público a fin de establecer rutas estratégicas para las adquisiciones del Estado e identificar oportunidades de crecimiento.



### Aliados

Jefes de la Central de Compras Públicas y equipo de Planeamiento y Presupuesto.



### Algunos aprendizajes

- ▶ Analizar las compras de bienes y servicios permite eliminar la duplicidad de esfuerzos y la ineficiencia en las adquisiciones públicas.
- ▶ Se puede reducir el riesgo de corrupción al elevar la transparencia y disminuir la discrecionalidad del comprador en los procesos.



# INVESTIGACIÓN E INCIDENCIA PÚBLICA PARA ENFRENTAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR

Programa Nacional  
contra la Violencia  
Familiar y Sexual  
(PNCVFS)

**MIMP** Programa Nacional Contra la  
Violencia Familiar y Sexual  
Ministerio de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables



## Problema

Debido a la escasa información científica sobre la violencia contra las mujeres, las instituciones del Estado no contaban con la evidencia suficiente para diseñar políticas públicas que contribuyan a erradicar esta problemática.



## Algunos resultados obtenidos

**+25**

investigaciones publicadas sobre violencia sexual y familiar.

**LEY  
29819**

que incluye la figura legal del feminicidio en el Código Penal, promulgada el 2011.



## Medidas adoptadas

El programa ha realizado investigaciones sobre la violencia contra las mujeres y la familia de forma permanente, lo que ha permitido generar evidencia para la toma de decisiones.



## Aliados

Ministerios, Poder Judicial, ONG, universidades y direcciones especializadas del MIMP.



## Algunos aprendizajes

- ▶ Es fundamental asegurar el rigor y la calidad en el manejo de la información y respetar las consideraciones éticas en la investigación.
- ▶ Las investigaciones descentralizadas contribuyen a generar conocimiento relevante y oportuno para la toma de decisiones locales.



## COSECHANDO AGUA DE LLUVIA PARA ADAPTARNOS AL CAMBIO CLIMÁTICO

Proyecto Especial  
Regional Instituto de  
Manejo de Agua y  
Medio Ambiente



### Problema

El cambio climático amenaza con modificar los ciclos hidrológicos y los regímenes de lluvia, así como con aumentar la temperatura de la superficie del planeta. Urgían medidas para contrarrestar esta situación que finalmente podría afectar la oferta de agua para las siguientes generaciones.



### Algunos resultados obtenidos

**500** ◀ mil metros cúbicos de agua de lluvia almacenados.

**70%** ◀ de los participantes cuenta con conocimientos para gestionar el agua, suelo y cobertura vegetal.



### Medidas adoptadas

Se mejoró la retención hídrica de acuíferos, el tratamiento de suelos, la restauración de aguas superficiales y el fortalecimiento de las capacidades de gestión.



### Aliados

Municipalidad Distrital de Sangarara y comunidades campesinas de Sangarara.



### Algunos aprendizajes

- ▶ Los proyectos que incluyen a las comunidades en todo el proceso tienen mayores probabilidades ser exitosos.
- ▶ El uso de materiales originarios de la zona reduce los costos y agiliza el proceso de transporte.



## TARJETA ANDINA DE MIGRACIÓN VIRTUAL - TAM VIRTUAL

Superintendencia  
Nacional de  
Migraciones



## Problema

El control migratorio se realizaba sobre un registro manual, el cual ocasionaba retrasos debido al tiempo que se tardaba en llenar (15 minutos), la información poco confiable que podría recabarse, las posibles pérdidas de los documentos, entre otros aspectos.



## Algunos resultados obtenidos

0 < minutos invertidos en la captura de datos de los viajeros (antes era 15 minutos).

S/ 14,40 < se ahorra el ciudadano cuando requiere un duplicado, es decir, ya no tiene que pagar nada.



## Medidas adoptadas

Se implementó la TAM virtual: un sistema que permite que los datos de los viajeros sean capturados directamente de su pasaporte, DNI o cédula de identidad y queden almacenados en los servidores de la institución.



## Aliados

Lima Airport Partner (LAP), Policía Nacional del Perú (PNP) y RENIEC.



## Algunos aprendizajes

- ▶ Los sistemas informáticos para el registro automatizado de la información permiten agilizar el control migratorio.
- ▶ Es importante sensibilizar y capacitar al personal de la organización en el uso de la nueva tecnología.



## CON MI PROFE EL PRIMER DÍA DE CLASES

Unidad de Gestión  
Educativa Local N.º01



### Problema

El retraso en la adjudicación de plazas docentes causaba la pérdida de horas lectivas en las escuelas. Existía un alto índice de secciones en las instituciones educativas públicas que iniciaban el año escolar sin contar con un docente, lo que impedía el cumplimiento de la calendarización anual, perjudicaba el logro del aprendizaje y desmotivaba a los estudiantes.



### Algunos resultados obtenidos

**94,5%** ◀ plazas contratadas cubiertas antes del inicio de clases.

**75,1%** ◀ de los docentes adjudicados satisfechos con el proceso.



### Medidas adoptadas

Se rediseñó el proceso de postulación a las plazas para docentes, a fin de reducir la espera, lograr transparencia en el proceso y aumentar la satisfacción de los postulantes.



### Aliados

Municipalidad de San Juan de Miraflores, Ministerio Público y Policía Nacional, y jefaturas y dirección general.



### Algunos aprendizajes

- ▶ Asegurar el proceso de adjudicación garantiza, a su vez, que los niños tengan educación.
- ▶ Es importante instalar los equipos tecnológicos necesarios para el proceso, con antelación, así como garantizar su seguridad.



# MAMÁS DEL RÍO: MEJORANDO LA SALUD MATERNA E INFANTIL EN COMUNIDADES RIBEREÑAS Y REMOTAS DE LA AMAZONÍA PERUANA

Universidad  
Peruana Cayetano  
Heredia, Dirección  
Regional de Salud de  
Loreto y Municipalidad  
Distrital de Parinari



## Problema

La salud materna e infantil se veía afectada por varios factores, entre ellos la falta de acceso a los servicios de salud prenatal (las mujeres debían viajar horas en canoa para recibir atención prenatal), la falta de profesionales de salud y el desconocimiento de las gestantes de la importancia del control prenatal.



## Algunos resultados obtenidos

**200%** < más mujeres realizaron su control prenatal en el primer trimestre de la gestación.

**99,4%** < más mujeres tuvieron un parto institucional (de 17,7% a 35,3%).



## Medidas adoptadas

Se capacitó a agentes comunitarios de salud (como parteras) en el uso de teléfonos inteligentes para recopilar y enviar información de las gestantes y los nacimientos.



## Aliados

Personal de salud, Grand Challenges Canada, CienciaActiva y agentes comunitarios.



## Algunos aprendizajes

- ▶ Se puede difundir buenas prácticas en salud, combinando la participación comunitaria y el uso de tecnologías de comunicación.
- ▶ Un diagnóstico permitió incluir a las movilizadoras y los promotores de salud, además de las parteras, como actores clave del proyecto.



**Publicado por:**

Presidencia del Consejo de Ministros con el apoyo de la Cooperación Alemana implementada por GIZ

**Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros**

Sara Arobes, secretaria de Gestión Pública  
Calle Schell 310- piso 13, Miraflores.  
T: (51-1) 219-7000 Anexo 7200  
www.sgp.pcm.gob.pe

**Cooperación Alemana implementada por GIZ**

Mayra Ugarte Vásquez-Solís, directora del Programa Reforma del Estado Orientada a la Ciudadanía (Buena Gobernanza)  
Av. Los Incas 172, piso 6, El Olivar, San Isidro, Lima, Perú

Versión  
Marzo, 2021

**Elaboración de contenidos:**

Ciudadanos al día, consultor del Programa Reforma del Estado Orientada a la Ciudadanía (Buena Gobernanza).

**Adecuación de contenidos, diseño y diagramación:**

Preciso Agencia de Contenidos, consultor del Programa Reforma del Estado Orientada a la Ciudadanía (Buena Gobernanza).

**Cuidado de edición**

Secretaría de Gestión Pública-PCM  
Programa Buena Gobernanza

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú  
N°2021-03649.

Se autoriza la reproducción total o parcial de esta publicación, bajo la condición de que se cite la fuente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



En cooperación con:



Implementada por  
**giz**

Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



BICENTENARIO  
PERÚ 2021