




# Buenas Prácticas en Gestión Pública

---

**Juan Carlos Cortés**

CAD Ciudadanos al Día

14 de julio del 2011



## ¿Qué es una buena práctica en gestión pública?

Es una actividad o proceso que ha producido destacados **resultados** en el manejo de una organización y que puede ser **replicada** en otras organizaciones para mejorar la efectividad y eficiencia de las mismas en **beneficio de los ciudadanos**

# Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública





## Punto de partida

1. Ciudadanos no tienen confianza en las entidades públicas ni en los funcionarios.
2. Generalización del funcionario público como corrupto, ocioso e inepto.
3. Percepciones e índices nacionales e internacionales pésimos.
4. Invisibilidad total de lo bueno



## ¿Por qué el premio?

1. Visibilizar lo bueno.
2. Se puedan copiar las experiencias exitosas.
3. La reforma del Estado desde un enfoque distinto:
  - a) Desde el ciudadano.
  - b) Desde lo micro: “Los milagritos”
  - c) Desde la experiencia: Existencia de resultados.
4. RECONOCER al funcionario público y premiar el éxito.



## ¿Es distinto a otros premios?

Creemos que sí.

- No es a la persona, es al equipo.
- Es al político, al líder y a todos los integrantes (reconocimiento interno).
- La postulación como aprendizaje.
- La competencia (interna y externa) como mecanismo de mejora
- La participación como herramienta de desarrollo institucional
- Incentiva la innovación

**Dejar huella para y a favor del ciudadano**



## **Situación actual del Premio**

- 1. 7ma. Edición.**
  - 2. Cerca de 100 personas de primer nivel que apoyan en la evaluación de las postulaciones.**
  - 3. 19 categorías**
  - 4. 994 buenas prácticas en gestión pública**
  - 5. Participación y docencia de los tres niveles de gobierno, reguladoras, empresas del Estado.**
- En todas las prácticas hay un equipo humano creador e implementador de la misma**



## **Factores del Exito**

- 1. Pensar en procesos**
- 2. Visión sistémica.**
- 3. Diagnóstico**
- 4. Determinación de objetivos**
- 5. Diseño de indicadores**
- 6. Dificultades y aliados**
- 7. Equipo humano**
- 8. Características del líder del proceso**





## **Factores del Exito**

- 9. Elección de tecnologías**
- 10. Duración**
- 11. Control de gestión del proceso.**
- 12. Evaluación de los resultados**
- 13. Documentación de la experiencia**
- 14. Reconocimiento al personal**



## Factores del Exito: Equipo humano

“El equipo humano es la causa, sustento y motivación en el desarrollo de una BPG. Si no está comprometido con los objetivos será difícil que una BPG tenga éxito” (Manual de BPG, pg. 76)

- Suele ser multidisciplinario: habilidades y visiones distintas.
- Equipos de diversas áreas: interdependencia
- Mismos valores y propósito colectivo: saber porque existen, conocer el rol dentro del grupo y sentido de pertenencia



## **Factores del Exito: Equipo humano**

- Recibir facultades para tomar decisiones y actuar en el momento exacto.
- Comunicación efectiva entre sí y buena disposición para los cambios.
- Responsabilizarse por los resultados y reconocerse y valorarse respecto a los logros.
- Tener un líder

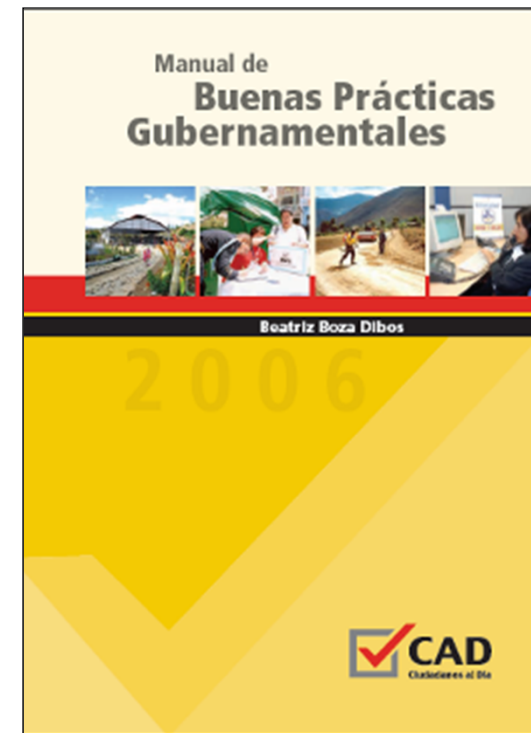


## Retos

- No solo buenas prácticas en gestión pública en materia de gestión de personal.
- Participación directa o indirecta en cada una de las prácticas.
- Las prácticas en gestión pública como estrategia de posicionamiento de las áreas y personas en la institución.
- Visión integradora de la institución a partir del factor principal del éxito.

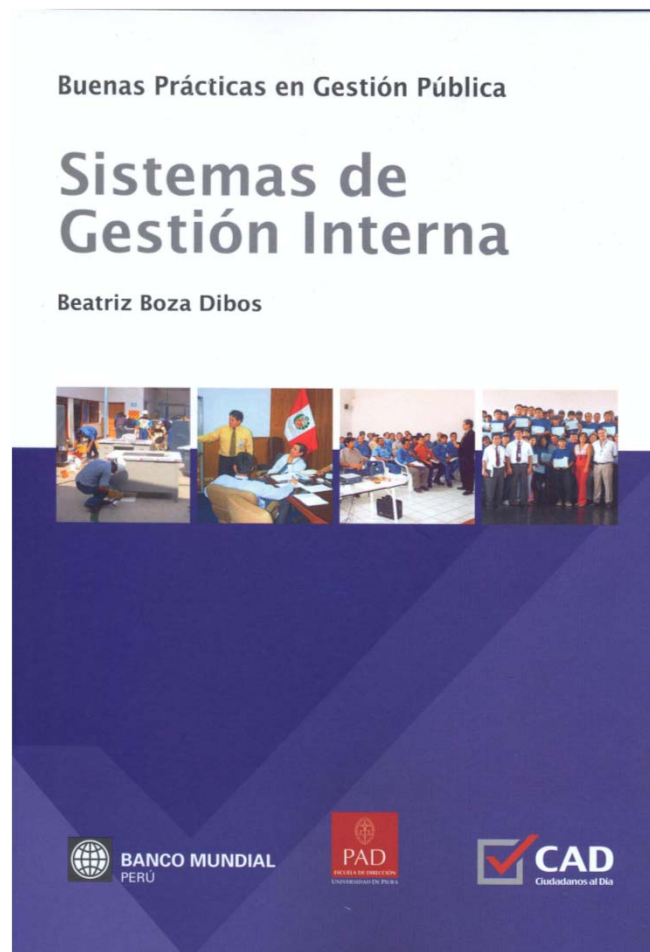
## ¿Qué se requiere?

- ✓ No es un tema de dinero
- ✓ Ni de más leyes
- ✓ Ni de infraestructura
- ✓ Sino de involucramiento gerencial
- ✓ *Know How*
- ✓ Replicar lo bueno



⇒ apoyar a los funcionarios públicos a que hagan bien su trabajo: **un Estado eficiente y solidario**

# Aporte de las buenas prácticas





## Modelo CAD de Gestión del Clima Laboral

- ✓ El empleado como eje de la gestión institucional
- ✓ Involucramiento con los objetivos de la institución
- ✓ Capacitación y empoderamiento
- ✓ Comunicación y participación
- ✓ Gestión del aprendizaje y conocimiento institucional

## Algunas prácticas ...





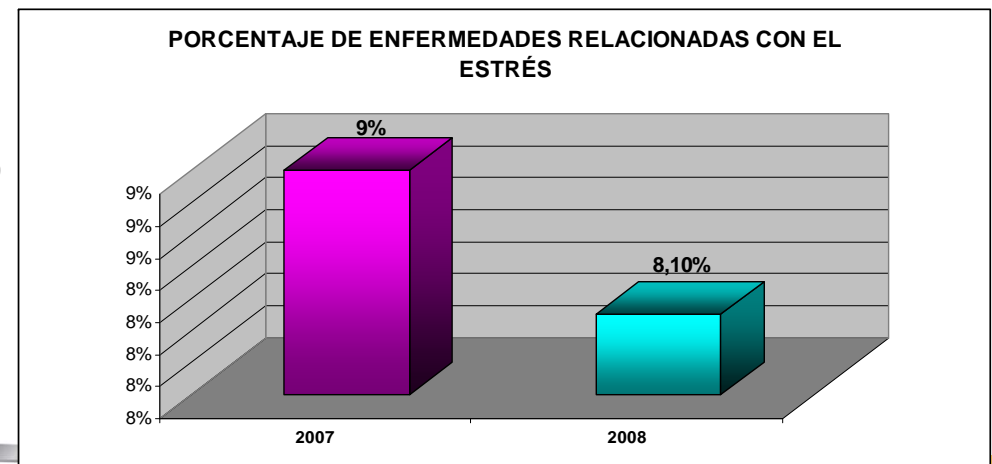
## Un ejemplo de atraktividad...

Osinergmin quiere ser el empleador preferido en el sector público



Osinergmin desarrolló un modelo de gestión de recursos humanos que busca mejorar el clima laboral con miras a mejorar el desempeño que redundará en un mayor beneficio para la ciudadanía.

- Hay un plan anual de capacitaciones
- Evaluaciones de competencias y desempeño
- El índice de satisfacción de los trabajadores pasa de 66% a 73%
- Se pasa de un 30% a un 93% de trabajadores que participan en chequeo médico
- Se ha reducido:
  - Enfermedades por Estrés
  - Hipertensión
  - Ausentismo



## Relación directa con la Ciudadanía



inici | contáctenos

**Municipalidad de Miraflores**  
Gestión 2011-2014

La Municipalidad | Servicios Municipales | Servicios en Línea | Miraflores es... | Nuestro distrito | Transparencia

Resumen de Audiencias Vecinales con el Alcalde

| Descripción  | Contenido                            | Descargar PDF   |
|--------------|--------------------------------------|---|
| Lista        | Estadísticas mes de Enero del 2011   |  |
| Estadísticas | Estadísticas mes de Febrero del 2011 |  |
| Video        | Estadísticas mes de Marzo del 2011   |  |

### Impacto

- 14 audiencias vecinales en el primer trimestre de gobierno
- Participación de 506 vecinos
- 40 personas por sesión
- 547 casos presentados en la audiencia hasta la fecha



## Participación en la ejecución de obras

### Impacto

- 27 Obras concluidas, a través, de los **Comités de Gestión de Obra**
- 27 barrios de la ciudad de puno han participado directamente en la ejecución de las obras.
- Satisfacción ciudadana



Premio 2011  
BUENAS PRÁCTICAS  
EN GESTIÓN PÚBLICA



**Los Comités conducen y ejecutan la obra en el plazo establecido.  
Se generan ahorros y se cumplen metas.  
Los vecinos participan en la fiscalización y en la adquisición de los bienes y servicios.**



## Cultura

Mejorando la recaudación municipal en el distrito: “Este pechito paga sus tributos”



- ✓ Incremento del nivel de recaudación 2008 a S/. 517,375.96
- ✓ Reducción del índice de morosidad a 40%
- ✓ Reducción del índice de omisos a un 30%

Ganador 2009  
**Incidencia Pública**

## “Exportando basura a la China”

Antes



Después



- ✓ Se eliminó un botadero de 12 mil toneladas de basura.
- ✓ 10.2 toneladas de abono orgánico al día.
- ✓ 1.5 toneladas de residuos inorgánicos reciclados y vendidos.
- ✓ S/. 790 mil anuales en ingresos.





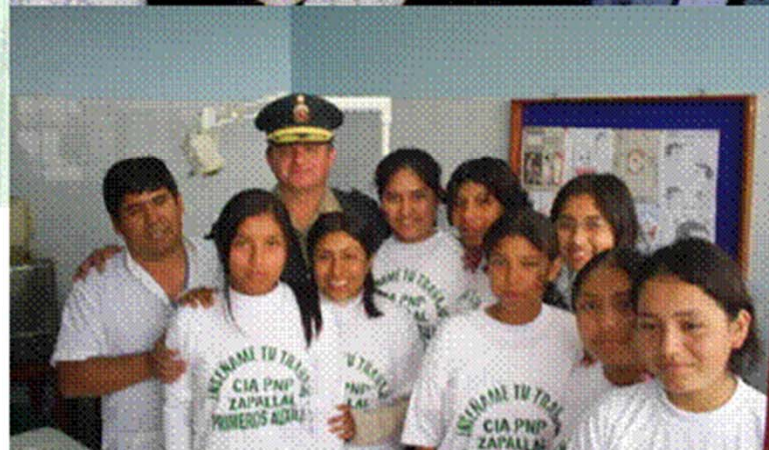
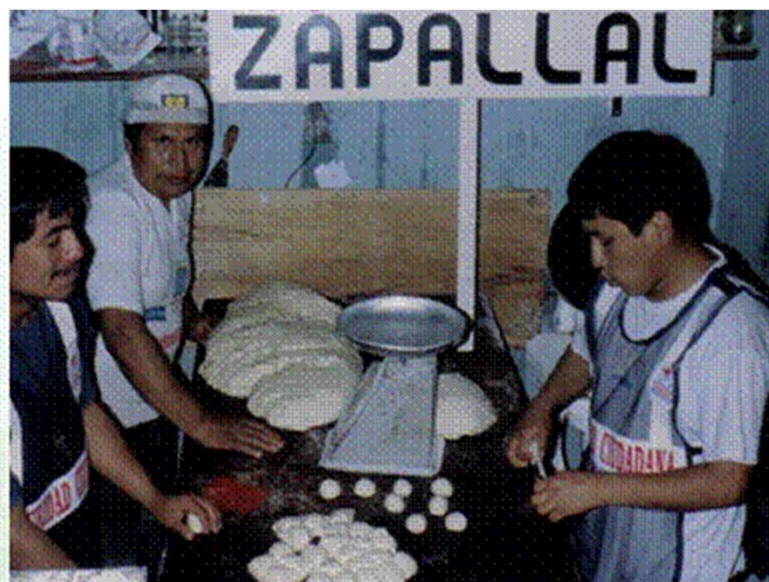
# Categoría Seguridad Ciudadana



## Programa " Enséñame Tu Trabajo "



**Premio 2007**  
**BUENAS PRACTICAS**  
**GUBERNAMENTALES**



✓ Se logró captar a 320 jóvenes, entre las edades de 14 a 20 años, quienes de acuerdo con sus expectativas fueron derivados a diferentes talleres.

### Comisaría de Zapallal



### Lima



**CAD**  
Ciudadanos al Día



...ciudadanía  
**día a día!**

© CAD 2008

[www.ciudadanosaldia.org](http://www.ciudadanosaldia.org)