

CONCURSO NACIONAL 2018



PERÚ

Ministerio del Interior

BUENAS PRÁCTICAS

Identificadas en el marco del concurso nacional “Mi Comisaría, Mi Orgullo”

Durante el año 2018, se desarrolló el segundo concurso dirigido a las comisarías a nivel nacional; el cual estuvo a cargo de la Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD) de la Dirección General de Información para la Seguridad; dado que las temáticas de participación se encontraban directamente relacionadas a la presentación de iniciativas de mejora en atención brindada a la ciudadanía.

En ese sentido, la DCD se encargó de realizar las acciones correspondientes a la organización y desarrollo de dicho Concurso en coordinación con los representantes de Interbank y Policía Nacional del Perú, en el marco del Convenio Interinstitucional que promueve este Concurso.

Es preciso indicar, que al cierre de la etapa de postulación de las comisarías, se obtuvo la inscripción de 400 iniciativas a nivel nacional, de las cuales 13 quedaron como semifinalistas y 03 de ellas obtuvieron los tres primeros puestos.

METODOLOGÍA DEL CONCURSO

De acuerdo a las bases aprobadas, se estableció entre otros puntos, la definición de temáticas de postulación, las cuales se detallan a continuación.



1.- Mejor trato: Reconoce la implementación de iniciativas que lleven al personal policial a brindar un trato cordial, amable y empático a la ciudadanía en general, así como a los grupos vulnerables (mujeres, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, entre otros), en cualquier momento que el servicio lo requiera, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la comisaría, como presencial (incluye el patrullaje), telefónico o virtual, logrando un acercamiento hacia la ciudadanía.



2.- Rapidez: Reconoce la implementación de iniciativas que optimicen, simplifiquen, reduzcan los tiempos y/o requisitos empleados para la realización de los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía.



3.- Información: Supone la habilitación de mecanismos para que la ciudadanía tenga información oportuna sobre los trámites y servicios a cargo de la dependencia o solicitar información, orientación y hacer seguimiento a sus trámites o denuncias en la misma, entre otros aspectos.



4.- Reclamos y sugerencias: Reconoce la implementación de iniciativas, disposiciones o procedimientos internos que mejoren el proceso de recepción, registro y atención de quejas, reclamos, acciones de mejora y sugerencias presentadas por la ciudadanía.



5.- Adecuación de espacios para atención ciudadana: Comprende la realización de adecuaciones o mejoras de los espacios o ambientes destinados a la atención de la ciudadanía. A modo de ejemplo, el acondicionamiento de la comisaría para brindar comodidad a la ciudadanía, señalización de las oficinas, mantenimiento de la limpieza y ornato de las oficinas y espacios de atención, entre otros.

Cabe señalar que la participación de las comisarías fue de forma voluntaria, presentando una o más iniciativas, según la temática o temáticas seleccionadas.

Al término de la etapa de postulación, el Comité Técnico evaluó las iniciativas de acuerdo a los siguientes criterios de evaluación:



1.- Enfoque en la ciudadanía: La iniciativa debe estar orientada a atender alguna necesidad de la ciudadanía. Ello supone explicar y demostrar cómo se les ha beneficiado en términos concretos y qué medidas se han adoptado para que las personas sean la prioridad de la experiencia implementada.



2.- Eficiencia: La iniciativa debe demostrar eficiencia en el uso de sus recursos económicos, financieros y humanos. Debe demostrar una relación inversamente proporcional entre la inversión de recursos realizada y los resultados obtenidos, es decir, se obtiene mayor eficiencia en la medida en que se realice una menor inversión de recursos, sin perder calidad de atención a la ciudadanía.



3.- Innovación: La iniciativa responde a una necesidad o problema para la ciudadanía, y para abordarlo se exploraron diversas posibilidades novedosas que agregan valor en el servicio al ciudadano. La solución debe ser creativa y original en sus distintas fases y estar alineada a los objetivos institucionales.



4.- Potencial de replicabilidad: La iniciativa debe demostrar ser potencialmente replicable y/o haber sido replicada por otras comisarías de similares características. Para ello, la experiencia debe contar con un proceso de implementación ordenado, para que de esta manera pueda ser difundido a otras comisarías de manera apropiada.

COMISARÍAS SEMIFINALISTAS

Región Policial	Comisarías	Nombre de la iniciativa
Piura	Comisaría Bellavista	Juramentación de juntas vecinales.
Cajamarca	Comisaría de Familia Cajamarca	Hospedajes solidarios.
Áncash	Comisaría Rural Rinconada	Módulo de auto denuncias en las comisarías para pérdida de documentos y otras especies.
Loreto	Comisaría de Turismo Iquitos	Mi segunda casa, mi trabajo.
Huánuco	Comisaría Chavinillo	Maximización de difusión de programas preventivos por medio de programa radial y red social "Facebook".
Junín	Comisaría San Agustín Cajas	Mi Policía fortaleciendo familia.
Apurímac	Comisaría Haquira	Aplicación "Policía Móvil".
VRAEM	Comisaría San Miguel	Ambiente familiar de protección temporal en comisarías.
Arequipa	Comisaría Socabaya	Reclamos y sugerencias.

Puno	Comisaría Puno	El librero mágico de Polito, el Policía es mi amigo.
	Comisaría Pomata	Acercamiento a la población con rondas en bicicleta.
Lima	Comisaría Huaycán	El llanto de los maltratados.
	Comisaría Manchay	“El Perú soy yo”, “Ñokapis Kany Peruano”.

Para la clasificación de las cinco comisarías finalistas, se solicitó a las comisarías semifinalistas la presentación de información complementaria de sus propuestas, así como la remisión de material audiovisual, fotografías, registros, estadísticas, entre otros aspectos.

Con dicha información, el Comité Técnico determinó las iniciativas finalistas, siendo las siguientes:

- Hospedajes solidarios.
- Maximización de difusión de programas preventivos por medio de programa radial y red social “Facebook”.
- Aplicación “Policía Móvil”.
- Reclamos y sugerencias.
- “El Perú soy yo”, “Ñokapis Kany Peruano”.

Una vez seleccionadas las comisarías finalistas, el equipo de la Dirección General de Información para la Seguridad realizó la verificación de las cinco iniciativas, material que sirvió de apoyo para el Jurado Calificador.

DESCRIPCIÓN DE INICIATIVAS GANADORAS



PRIMER PUESTO

Reclamos y sugerencias de la Comisaría Socabaya de la Región Arequipa.



La Comisaría Socabaya, instaló buzones de reclamos y sugerencias en 10 instituciones educativas, privadas y públicas del distrito de Socabaya en Arequipa; con la finalidad de recoger y obtener información o denuncias sobre actos en agravio de los menores de edad como abuso sexual, acoso, bullying, maltrato infantil, entre otros. Se realizaba la apertura del buzón entre el personal policial y el director del centro educativo. Adicionalmente, se instaló un buzón en la comisaría, donde la ciudadanía deposita su opinión y calificación sobre la atención brindada en la misma.



SEGUNDO PUESTO

Hospedajes solidarios de la Comisaría de Familia Cajamarca, de la Región Policial - Cajamarca.

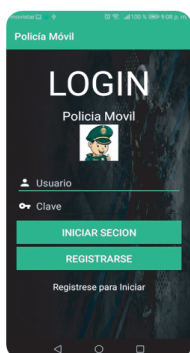


La Comisaría de Familia Cajamarca, enfocó la iniciativa a las víctimas de violencia, que requieren de un espacio temporal de protección inmediata, debido a que de acuerdo a su situación se encuentran expuestas a riesgos que afectan su integridad y de su familia. La persona que es víctima y requiere de un espacio temporal, es trasladada a un hotel que forma parte del Convenio suscrito entre la PNP y la Cámara de Comercio de Cajamarca. Es preciso indicar, que la relación de los hoteles no son públicos, para preservar a la víctima.



TERCER PUESTO

Aplicación Policía Móvil de la Comisaría Haquira la Región Policial Apurímac



La Comisaría Haquira, desarrolló el aplicativo "**Policía Móvil**", el cual no necesita de internet para acceder a la información porque trabaja con una base de datos a nivel local. Este aplicativo se encarga de gestionar, clasificar y ordenar la información de forma virtual de las denuncias, carpetas fiscales, medidas de protección y otros temas a su cargo, así como brindar la información que requiere la ciudadanía del distrito de Haquira de manera más rápida.



**“MI COMISARÍA, MI ORGULLO”
2018**



PERÚ

Ministerio del Interior