****

# 

# ÍNDICE

1. Introducción
2. Alcance
3. Objetivos
4. Participantes
5. Categorías
6. Factores de evaluación y puntajes
7. Proceso de evaluación
8. Niveles de reconocimiento y beneficios
9. Proceso de inscripción
10. Calendario
11. Consultas y asistencia técnica al postulante
12. Confidencialidad
13. Difusión de resultados
14. Anexos

14.1 Formato del Informe de Postulación

14.2 Formato de Términos de Aceptación

## Introducción

La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios, señalando que la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) a través de la Secretaría de Gestión Pública (SGP), ejerce la rectoría de dicho sistema.

En ese sentido, en el proceso de modernización del Estado y de las políticas orientadas a mejorar la calidad de los servicios públicos, la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) impulsa acciones que promueven la cultura de calidad e innovación pública en la prestación de bienes y servicios a la ciudadanía, y que fomentan la mejora continua en las entidades del sector público.

En línea con la misión de construir un Estado descentralizado, con servicios públicos de calidad y centrados en el ciudadano, la SGP tiene el agrado de presentar las bases del primer Concurso Nacional de Buenas Prácticas en Calidad de Servicios en el Sector Público. Esta iniciativa tiene el objetivo de impulsar una cultura de calidad en el sector público y tiene como propósito identificar, reconocer y difundir experiencias con altos estándares de calidad que, desde las diversas entidades públicas, contribuyen a una gestión eficiente, transparente y orientada al ciudadano.

Este concurso representa una oportunidad para visibilizar el compromiso de los servidores públicos con la mejora de la calidad de servicio. Las Buenas Prácticas finalistas no solo servirán como referente para otras entidades, sino que también impulsarán un ecosistema de aprendizaje, innovación y colaboración en todo el Estado.

La premiación de los ganadores se realizará en el marco de la Semana de la Calidad, organizado anualmente por la Sociedad Nacional de Industrias (SNI), lo que subraya la importancia de esta alianza estratégica entre el sector público y privado en pro de la calidad de servicio para beneficio de los ciudadanos.

Invitamos a todas las entidades del sector público a participar activamente en este concurso, compartiendo sus buenas prácticas y demostrando el potencial transformador de una gestión pública de calidad.

## Alcance

El concurso tiene un alcance nacional, dirigido a entidades públicas de los tres niveles de gobierno (nacional, regional y local) que hayan implementado mejoras con resultados destacados en beneficio de la ciudadanía, alineado a las herramientas desarrolladas por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM u otras para la entrega de servicios públicos de calidad. El concurso está abierto a participantes de todo el territorio del país, pudiendo presentarse propuestas ya premiadas en otros concursos similares.

## Objetivos

Reconocer y premiar los esfuerzos de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno, para la implementación de prácticas que tienen como origen la identificación de necesidades o expectativas de sus grupos de interés (incluyendo unidades orgánicas de la propia entidad) y han logrado mejorar su desempeño y la calidad de sus servicios aportando valor a la ciudadanía, con resultados medibles y verificables.

En particular, el concurso busca:

* **Identificar y premiar** mejoras implementadas por las entidades públicas para lograr servicios de calidad en beneficio de la ciudadanía.
* **Reconocer a los servidores públicos** que promueven mejoras en los servicios públicos centrados en atender las necesidades de la ciudadanía.
* **Visibilizar y replicar** las mejores prácticas que generan un impacto positivo en la satisfacción ciudadana con los servicios públicos, para promover su aprendizaje y puedan replicarse o adaptarse en otras entidades, regiones o sectores.
* **Acercar y facilitar** el intercambio de experiencias y conocimientos entre los participantes del concurso.
* **Reconocer** el liderazgo y la gestión eficiente de los servidores públicos comprometidos con brindar servicios de calidad a la ciudadanía.

## Participantes

La participación al presente concurso es gratuita para toda entidad pública de los tres niveles de gobierno, dentro del territorio nacional, sin importar su tamaño, que haya logrado resultados destacados y demostrables en mejorar de la calidad de los servicios públicos.

Las entidades públicas participantes pueden corresponder a:

* Las entidades del Poder Ejecutivo: Los ministerios, organismos públicos y demás entidades con calidad de pliego presupuestal
* Las entidades del Poder Judicial y el Congreso de la República
* Organismos constitucionalmente autónomos
* Seguro Social de Salud – ESSALUD
* Las universidades públicas
* Los gobiernos regionales y gobiernos locales
* Las mancomunidades regionales y municipales
* Los programas y proyectos especiales
* Las demás entidades que forman parte de la estructura del Estado y que ejercen potestades administrativas, y, por tanto, su accionar se encuentra sujeto a normas de derecho público.
* Entidades del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) y las empresas que se encuentran bajo su ámbito.

Cualquier oficina desconcentrada de una entidad pública tiene la posibilidad de postular, aun cuando la oficina central también postule una buena práctica.

## Categorías

Se han establecido tres categorías para facilitar la participación de entidades públicas de los tres niveles de gobierno a nivel nacional, que hayan implementado iniciativas de mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos que merezcan ser reconocidos y premiados.

Las tres categorías por nivel de gobierno son:

- Ámbito del Gobierno nacional: entidades del gobierno central.

- Ámbito del Gobierno regional: entidades de los gobiernos regionales.

- Ámbito del Gobierno local: entidades de los gobiernos locales.

## Factores de evaluación y puntajes

**Evaluación del Comité técnico – Clasificación como Práctica destacada**

La metodología de evaluación del concurso establece factores relevantes para evaluar, de manera justa, objetiva y alineada a los objetivos del concurso, si las postulaciones han logrado de manera eficiente y efectiva mejoras destacadas en la calidad de los servicios públicos. Estos factores son:

1. **Enfoque ciudadano**

Evalúa el grado en que lapráctica responde de forma clara y directa a una **necesidad o expectativa** prioritaria de la ciudadanía. Se valora si la mejora fue construida considerando activamente la voz de los usuarios, su contexto, y si contribuye significativamente a fortalecer la relación Estado-ciudadano. También se evalúa la pertinencia del problema abordado y la relevancia del grupo beneficiario.

**2. Diseño e implementación de la mejora del servicio**

Examina la claridad, coherencia y solidez del proceso seguido desde la identificación del problema hasta la puesta en marcha de la solución. Se considera el **instrumento utilizado** respecto a la calidad del diagnóstico, la planificación, la participación del equipo, el uso adecuado de recursos y la capacidad de gestión durante la implementación. Se valoran prácticas que hayan seguido un ciclo lógico de mejora con acciones concretas y monitoreables.

**3. Calidad asociada a la práctica**

Se refiere al grado en que las intervenciones (bienes, servicios y regulaciones) públicas resuelven problemas públicos, incorporan **estándares de calidad** y cuentan con atributos medibles que satisfacen las necesidades y expectativas de las personas. Se valoran prácticas que visibilizan conductores, tales como trato profesional durante la atención, información, tiempo, resultado de la gestión / entrega, accesibilidad y generación de confianza. Asimismo, considera el impacto de dicha práctica en la mejora del desempeño institucional y en el fortalecimiento de la gestión pública.

**4. Gestión basada en evidencia**

Mide el **uso de información verificada** y análisis técnico para la toma de decisiones. Se valoran prácticas que utilicen indicadores, datos cuantitativos y cualitativos, así como mecanismos de evaluación o retroalimentación para ajustar el curso de acción. También se considera si la entidad ha generado aprendizajes significativos y ha sistematizado la experiencia para futuras intervenciones.

**5. Orientación a resultados**

Evalúa la magnitud e impacto de los **resultados obtenidos** por la práctica. Se analiza si los logros son medibles, verificables y relevantes para los objetivos planteados. Además, se valora si los resultados han sido sostenidos en el tiempo, con evidencias claras de permanencia, seguimiento y mejora continua.

En esta primera etapa de la evaluación, la práctica postulada podría sumar un puntaje máximo de 500 puntos si cumple con los cinco factores que se muestran a continuación:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Factor de evaluación** | **Nivel 1**   **Pocas evidencias (0–25 pts)** | **Nivel 2**   **Desempeño normal (26–50 pts)** | **Nivel 3**   **Resultados esperados (51–75 pts)** | **Nivel 4**   **Mejoras destacadas (76–100 pts)** |
| **1. Enfoque ciudadano** | No ha usado un instrumento de diagnóstico de necesidades de la ciudadanía.  Sus usuarios no han participado en el proceso de priorización del problema o mejora, ni tampoco en el proceso de implementación. | Ha usado un instrumento de diagnóstico de necesidades de la ciudadanía. | Ha usado un instrumento de diagnóstico de necesidades de la ciudadanía y, además, han participado sus usuarios en el proceso de priorización del problema o mejora de la práctica | Alcanza el nivel anterior y, además, han participado sus usuarios en el proceso de implementación de la práctica |
| **2. Implementación de la mejora del servicio** | La práctica no tiene objetivos alineados al problema ni planificación o gestión eficiente | La práctica tiene objetivos alineados al problema | La práctica tiene objetivos alineados al problema  y, además, realiza una planificación metódica y coherente | Alcanza el nivel de implementación anterior y, además, hace uso de los recursos y personas de manera eficiente y garantizando la sostenibilidad de su uso en el tiempo |
| **3. Calidad asociada a la práctica** | La práctica no abordó los conductores de calidad ni en su planificación, implementación y/o evaluación | La práctica aborda los conductores de calidad en el diagnóstico y planificación | La práctica aborda los conductores de calidad en el diagnóstico y planificación  y, además, integra los conductores de calidad en el seguimiento de la gestión de la práctica | Alcanza el nivel de implementación anterior y, además, integra los conductores de calidad desde el diagnóstico hasta los resultados |
| **4. Gestión basada en evidencia** | No cuenta con un mecanismo para identificar y abordar las dificultades.  No cuenta con experiencia en recojo de lecciones aprendidas.  No fomenta el aprendizaje y el desarrollo de conocimientos en la práctica para que pueda crecer y aplicarse en otros contextos. | Cuenta con un mecanismo para identificar y abordar las dificultades. | Cuenta con un mecanismo para identificar y abordar las dificultades y, además, cuenta con experiencia en recojo de lecciones aprendidas | Alcanza el nivel de implementación anterior y, además, fomenta el aprendizaje y el desarrollo de conocimientos en la práctica para que pueda crecer y aplicarse en otros contextos |
| **5. Orientación a resultados** | No cuenta con resultados verificables, medidos y alineados con objetivos estratégicos.  No usa un instrumento de medición del impacto y mejora.  No demuestra resultados positivos sostenidos en el tiempo y ha no logrado incorporar en la gestión algunas de las mejoras sugeridas | Resultados verificables, medidos y alineados con objetivos estratégicos. | Resultados verificables, medidos y alineados con objetivos estratégicos y, además, usa un instrumento de medición del impacto y mejora. En esta medición recoge resultados positivos. | Alcanza el nivel de implementación anterior y, además, demuestra resultados positivos sostenidos en el tiempo y ha logrado incorporar en la gestión algunas de las mejoras sugeridas |

De acuerdo con los resultados obtenidos de la evaluación de estos factores por parte del Comité Técnico, las prácticas que alcancen un mínimo de 300 puntos serán reconocidas como **Prácticas destacadas** y estas pasarán a la segunda etapa, la evaluación del jurado.

**Evaluación del Jurado – Clasificación como Finalistas y Ganadores:**

En esta segunda etapa, todas las prácticas destacadas serán evaluadas por el jurado, quien procederá a calificarlas en base a los factores siguientes:

**A. Impacto en la ciudadanía**

Evalúa en qué medida la práctica ha mejorado la calidad del servicio, resuelto problemas relevantes o impactado positivamente en la confianza del público beneficiario. Considera la existencia de cambios concretos, medibles y sostenibles en servicios que benefician directamente a los ciudadanos.

**B. Potencial de replicabilidad**

Examina si la práctica puede ser replicada o adaptada en otras entidades, contextos o niveles de gobierno.

**C. Innovación y originalidad**

Considera el carácter innovador de la práctica. Se evalúa si rompe esquemas tradicionales, introduce mejoras sustantivas o aprovecha tecnología o recursos de forma original.

**D. Institucionalización y sostenibilidad**

Analiza si la práctica ha sido integrada formalmente en la estructura o normativa de la entidad y/o se integra en el modelo de gestión regular (procesos, presupuesto, roles definidos, entre otros). Se valora su capacidad de mantenerse en el tiempo, si ha superado la dependencia de personas clave incluso frente a cambios de gestión.

En esta etapa, la práctica destacada podría sumar un puntaje máximo de 400 puntos, si cumple al máximo con los cuatro factores que se muestran a continuación:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Factor de evaluación** | **Nivel 1**   **Pocas evidencias (0–25 pts)** | **Nivel 2**   **Desempeño normal (26–50 pts)** | **Nivel 3**   **Resultados esperados (51–75 pts)** | **Nivel 4**   **Mejoras destacadas (76–100 pts)** |
| **Impacto en la ciudadanía** | No cuenta con un argumento documentado del impacto en la ciudadanía | Cuenta con un argumento documentado del impacto en la ciudadanía | Cuenta con un argumento documentado del impacto en la ciudadanía  y, además, ese impacto involucra a los usuarios directamente impactados. | Alcanza el nivel de implementación anterior y, además, comprueba que el nivel de confianza ha mejorado. |
| **Potencial de replicabilidad** | No cuenta con elementos que permitan la replicabilidad. No ha sido replicada. | Cuenta con elementos que permitan la replicabilidad | Cuenta con elementos que permitan la replicabilidad  y, además, ha sido replicada | Alcanza el nivel de implementación anterior y, además, ha sido replicada y se cuenta con resultados documentados |
| **Innovación y originalidad** | No cuenta con elementos innovadores.  No innova en su planificación. | Cuenta con elementos innovadores | Cuenta con elementos innovadores  y, además, innova en su planificación | Cuenta con elementos innovadores  y, además, innova en su planificación y en su gestión |
| **Institucionalización y sostenibilidad** | No se ha integrado en la entidad | Se ha integrado en la planificación anual de la entidad | Se ha integrado en la planificación anual de la entidad  y, además, se ha documentado el proceso y forma parte del quehacer de la entidad | Se ha integrado en la planificación anual de la entidad, se ha documentado el proceso y forma parte del quehacer de la entidad  Y, además, se ha implementado en otra unidad de la entidad |

En esta segunda etapa, se acumulará el puntaje obtenido en la etapa anterior con la presente. Así, las 3 prácticas con mayor puntaje en cada categoría serán las finalistas. De ellas, la de mayor puntaje en cada categoría será la ganadora.

Las decisiones, calificación y resultados del Jurado serán definitivas e inapelables. La participación en el presente concurso supone la aceptación de todas sus bases.

## Proceso de evaluación

El proceso de evaluación del presente concurso estará a cargo de los siguientes tres organismos, tal como se presenta a continuación:

**La Secretaría Técnica:**

Tiene a su cargo las siguientes responsabilidades y funciones:

• La planificación, organización, lanzamiento y promoción del concurso en sus diferentes etapas.

• Supervisar el proceso de inscripción, verificando que los postulantes cumplan con lo establecido en las bases.

• Brindar información y absolver consultas de los potenciales participantes sobre diversos aspectos del concurso.

• Brindar asistencia técnica a los participantes en la preparación y presentación de sus propuestas, asegurando que cumplan con lo establecido en las bases.

• Asistir al comité técnico y jurado del concurso para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

• Gestionar la convocatoria, selección, capacitación y conformación de los equipos evaluadores del concurso.

* Administrar la información generada en las diferentes etapas del concurso.
* Todas aquellas circunstancias no previstas en las presentes bases serán resueltas por la Secretaría Técnica del concurso.

**Comité Técnico:**

Tiene a su cargo las siguientes responsabilidades y funciones:

• Revisar y evaluar las postulaciones, considerando los factores de evaluación de la práctica y sus escalas de evaluación en cada caso.

• Completar un formulario de evaluación donde se asignarán los puntajes respectivos, según la lista de todos los postulantes aptos.

• Categorizar las postulaciones, de ser el caso.

• Comunicar los resultados de la primera etapa de evaluación identificando las prácticas destacadas y elevarlas al Jurado, a través de la Secretaría Técnica, cumpliendo los requisitos de confidencialidad y políticas establecidos para el ejercicio de su función.

**Jurado:**

Tiene a su cargo las siguientes responsabilidades y funciones:

• Es la máxima y última instancia de evaluación del concurso.

* Es la instancia encargada de elegir las prácticas Finalistas y Ganadoras por categoría, con base a los factores de evaluación.
* Las evaluaciones y acuerdos del Jurado son inapelables.

El Jurado tiene la facultad de otorgar distinciones especiales, en los casos que se presenten postulaciones que, por sus características propias y distintivas, se considere deben ser reconocidas en el marco del Premio.

## Niveles de reconocimiento y beneficios

La estructura de reconocimientos del concurso establece los siguientes niveles de distinción:

• **Calificación de Práctica destacada**

Son las prácticas que lograron un mínimo de 300 puntos en la primera etapa, recibirán los siguientes beneficios:

1. Participación en la ceremonia de premiación.
2. Diploma de reconocimiento para la entidad.
3. Constancias de reconocimiento para cada integrante del equipo responsable de la práctica.
4. Acceso a eventos y espacios de intercambio de experiencias organizados por la SGP-PCM.

• **Calificación de Finalista**

Son las 3 prácticas con el mayor puntaje acumulado en su categoría. Reciben los beneficios anteriores y adicionalmente:

1. Inclusión en la publicación impresa/digital del reconocimiento.
2. Promoción en medios de comunicación y redes sociales de la SGP-PCM.
3. Asistencia técnica y acompañamiento de la SGP-PCM para incrementar los resultados y/o escalar la práctica ganadora en el marco del concurso.

• **Calificación de Ganador**

Es la práctica con mayor puntaje dentro de su categoría. Reciben los beneficios anteriores y adicionalmente:

a. Invitaciones para presentar sus proyectos en conferencias, seminarios, talleres o eventos del sector público, organizados por la SGP-PCM.

b. Inclusión en un programa de formación, curso especializado o taller que fortalezca la capacidad del equipo ganador.

c. Inclusión prioritaria en una publicación anual o repositorio oficial de buenas prácticas del Estado peruano a cargo de la SGP-PCM, como parte de una estrategia nacional de gestión del conocimiento.

## Proceso de inscripción

Para participar, la entidad pública debe presentar un proyecto que haya mejorado la calidad de alguno de sus servicios públicos, y haya obtenido resultados destacables, medibles y verificables.

La presentación de la postulación se realizará de manera virtual, siguiendo los siguientes pasos:

Paso 1: Ingrese a [https://www.gob.pe/institucion/pcm/campañas/108088-concurso-nacional-de-buenas-practicas-en-calidad-de-servicios](https://www.gob.pe/institucion/pcm/campa%C3%B1as/108088-concurso-nacional-de-buenas-practicas-en-calidad-de-servicios) .

Paso 2: Descargue y llene los formatos.

Paso 3: Dele clic al botón “Inscríbete” y llene el formulario digital. Luego de presentada la postulación recibirá un correo de confirmación de recepción de la postulación.

Los documentos de postulación deben presentarse **hasta el día 15 de agosto a las 22:00 pm horas.**

## Calendario

El concurso se realizará con frecuencia anual, siendo el año 2025 el año de su primera edición.

Las etapas del concurso se muestran a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Etapas | Responsable | Mes |
| Presentación de postulaciones | Entidad Pública | Hasta el 15 de agosto |
| Revisión de la Secretaría Técnica | Secretaría Técnica | Agosto |
| Evaluación del Comité Técnico | Comité Técnico | Agosto |
| Evaluación del Jurado | Jurado | Septiembre |
| Ceremonia de Premiación | SGP de la PCM | Octubre |

1. Consultas y asistencia técnica al postulante

Para comunicarse con la Secretaría Técnica, puede ponerse en contacto a través del correo electrónico siguiente: [calidad-servicios@pcm.gob.pe](mailto:calidadservicio@pcm.gob.pe)

1. Confidencialidad

En el marco del presente concurso, tanto la Secretaría Técnica, el Comité Técnico y el Jurado se comprometen a mantener la más estricta confidencialidad respecto de la información recibida durante todo el proceso de evaluación.

Esta obligación de confidencialidad se extiende hasta la publicación y difusión de los resultados, mediante los canales oficiales de la Secretaría de Gestión Púbica de la PCM.

Solo la Secretaría de Gestión Pública será la autorizada en divulgar los resultados finales, así como los contenidos de las prácticas finalistas y ganadoras, con posterioridad al concurso.

## Difusión de resultados

Los resultados finales del concurso serán anunciados en la ceremonia de premiación, evento público a llevarse a cabo en el marco de la Semana de la Calidad, organizada por el Comité de Gestión de la Calidad (CGC), cuya Secretaría Técnica está a cargo del Centro de Desarrollo Industrial (CDI) de la Sociedad Nacional de Industrias (SNI).

La Secretaría de Gestión Pública de la PCM realizará la publicación oficial de los resultados a través de su página web y redes sociales, asimismo, difundirá los mismos en los principales medios de comunicación para conocimiento de la ciudadanía.

## Anexos

14.1 Anexo 01 - Formato de Informe de Postulación

14.2 Anexo 02 - Formato de Términos de Aceptación