



II CONCURSO NACIONAL 2018 “MI COMISARÍA, MI ORGULLO”

Por un servicio de calidad y eficiente al ciudadano

1. CONVOCATORIA Y ANTECEDENTES

Interbank y el Ministerio del Interior organizan el Segundo Concurso Nacional 2018 “Mi Comisaría, mi Orgullo”, enfocado a un servicio de calidad y eficiente al ciudadano.

El concurso tiene por finalidad identificar, reconocer y premiar las iniciativas más innovadoras de los y las policías para mejorar el servicio a los ciudadanos (as) en las comisarías.

1.1 OBJETIVO

Fomentar una cultura del buen trato al ciudadano en las comisarías contribuyendo a incrementar el respeto y la confianza de la ciudadanía frente a la acción de la Policía Nacional. El Concurso 2018 “Mi Comisaría, Mi Orgullo” bajo el lema “*Por un servicio de calidad y eficiente al ciudadano*” busca identificar, reconocer, difundir, promover y estimular las buenas prácticas orientadas a brindar un servicio oportuno y eficiente en las comisarías, que impacten positivamente en la confianza de los ciudadanos sobre la atención en dichas dependencias.

Se valorarán las propuestas que representen una actitud policial humana y sensible de cara a las necesidades de información, orientación y adecuada atención de la ciudadanía que acuden a las comisarías. El reconocimiento busca ser un incentivo de mejora para las comisarías y fomentar estándares de calidad en la atención policial, por lo cual este concurso está dirigido exclusivamente al personal policial a nivel nacional.

2. ÁREAS TEMÁTICAS DE POSTULACIÓN

El Concurso Nacional 2018 “Mi Comisaría, Mi Orgullo” premiará iniciativas en las siguientes cinco áreas temáticas de atención en las comisarías:

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



<p>que cuenta la comisaría, como presencial (incluye el patrullaje), telefónico o virtual, logrando un acercamiento hacia la ciudadanía.</p>	
<p style="text-align: center;"><u>RAPIDEZ</u></p> <p>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.</p>	
<p style="text-align: center;"><u>INFORMACIÓN</u></p> <p>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.</p>	
<p style="text-align: center;"><u>RECLAMOS Y SUGERENCIAS</u></p> <p>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.</p>	
<p style="text-align: center;"><u>ADECUACIÓN DE ESPACIOS PARA ATENCIÓN CIUDADANA</u></p> <p>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 en términos simples, mantenimiento de la limpieza y ornato de las oficinas y espacios de atención, entre otros.</p>	

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Para la calificación de las iniciativas presentadas por cada área temática, se tomarán los siguientes criterios:

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PORCENTAJE
<p>Enfoque en la ciudadanía</p>	<p>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.</p>	<p>30%</p>
<p>Eficiencia</p>	<p>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</p>	<p>30%</p>

	eficiencia en la medida en que se realice una menor inversión de recursos, sin perder calidad de atención a la ciudadanía.	
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.	20%
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.	20%

4. PARTICIPANTES DE POSTULACIÓN

El concurso está dirigido a todas las comisarías del país e integrantes de las mismas a nivel nacional que cuenten con iniciativas innovadoras que impacten positivamente en el servicio de atención a la ciudadanía.

5. PROCESO DE INSCRIPCIÓN

La información de la iniciativa innovadora puede ser enviada en cualquiera de los tres siguientes canales:

- Página web: entrar a la página web <https://micomisariamiorgullo.pe/> y completar los datos de la ficha de registro para enviarla online debidamente llenada, adjuntando la documentación pertinente (evidencias).
- Correo electrónico: enviar la ficha de registro contenida en las bases del concurso (Anexo N°1) debidamente llenada al correo electrónico micomisariamiorgullo@mininter.gob.pe, adjuntando toda la documentación pertinente (evidencias). El correo electrónico debe indicar en el asunto lo siguiente: "II CONCURSO NACIONAL 2018 "MI COMISARÍA, MI ORGULLO".
- Envío en físico: imprimir la ficha de registro adjuntada en las bases del concurso (Anexo N°1) y debidamente llenada enviar en físico a la sede del Ministerio del Interior, adjuntando toda la documentación pertinente (evidencias). El sobre cerrado deberá contener el siguiente rótulo:

<p>II CONCURSO NACIONAL 2018 "MI COMISARÍA, MI ORGULLO": Por un servicio de calidad y eficiente al ciudadano</p>
<p>Dirección: Plaza 30 de Agosto s/n Urb. Corpac - San Isidro – Lima.</p>
<p>Oficina: Dirección General de Información para la Seguridad del Ministerio del Interior</p>
<p>Nombre de Comisaría:</p>
<p>Departamento, provincia y distrito:</p>
<p>Nombre de la iniciativa:</p>



6. PROCESO DE SELECCIÓN

El proceso de recepción, selección y premiación de las iniciativas se realizará en las siguientes etapas:

a. Difusión

- ✓ Difusión de las bases de postulación: A partir del 20 de julio del 2018.

b. Recepción de documentos de postulación (03 de agosto al 10 octubre)

- ✓ Apertura del periodo de recepción de la ficha de registro de las iniciativas ejecutadas. Entre el 03 de agosto al 10 de octubre se recibirá la información de postulación a través de cualquiera de las tres vías descritas en el punto 5, referido al Proceso de Inscripción.

c. Evaluación de admisibilidad y selección de semifinalistas (11 al 23 de octubre)

- ✓ Evaluación de admisibilidad según el cumplimiento de los requisitos formales estipulados en el presente documento, en el cual la información entregada debe ir acorde al tipo de iniciativa exigida por el concurso.
- ✓ Evaluación técnica (equipo evaluador) que garantiza que solo las postulaciones que cumplan los criterios de evaluación sean semifinalistas, asignando un puntaje a todas aquellas iniciativas que hayan sido admitidas.
- ✓ En esta etapa se seleccionarán a once semifinalistas, cada uno de ellos representará una de las diez Macro Regiones Policiales¹ y un representante de la Región Policial de Lima y Callao, con los mayores puntajes.

MACRO REGIÓN / REGIÓN POLICIAL	TERRITORIOS
I Macro Región Policial	Tumbes y Piura
II Macro Región Policial	Lambayeque, Amazonas y Cajamarca
III Macro Región Policial	Libertad y Ancash
IV Macro Región Policial	Loreto
V Macro Región Policial	Huánuco, San Martín y Ucayali
VI Macro Región Policial	Junín, Huancavelica y Pasco
VII Macro Región Policial	Cusco y Apurímac
VIII Macro Región Policial	Ayacucho y Ica
IX Macro Región Policial	Arequipa, Moquegua y Tacna

¹ Para efectos de este concurso, las comisarías del Frente Policial VRAEM serán evaluadas conjuntamente con las comisarías participantes de la VIII Macro Región Policial.



X Macro Región Policial	Madre de Dios y Puno
Región Policial de Lima / Callao	Lima y Callao

d. Selección de finalistas y sustentación (24 octubre al 19 de noviembre)

- ✔ Se seleccionará entre los once semifinalistas a cinco finalistas con mayor puntaje, que se darán a conocer oportunamente a través de la página web del concurso.
- ✔ Se realizará una evaluación in situ de las iniciativas de los cinco finalistas a través de visitas de campo por parte de evaluadores en la modalidad de agente encubierto, entre el 24 de octubre al 08 de noviembre de 2018.
- ✔ La sustentación de los cinco finalistas será el 19 de noviembre en Lima. Interbank asume los gastos de viaje, estadía y alimentación durante dicho día de permanencia en Lima, solamente para un representante de la comisaría finalista.

e. Premiación (20 de noviembre)

- ✔ El evento de premiación a los tres primeros lugares será el 20 de noviembre.
- ✔ Publicación de resultados en la página web.

7. COMITÉ TÉCNICO Y JURADO

El Comité Técnico.-

- Conformado por un miembro de la Dirección de Canales de Atención y Denuncias de la Dirección General de la Información para la Seguridad del Ministerio del Interior, la Defensora de la Policía y dos representantes de Interbank.
- Evalúa las iniciativas presentadas en las áreas temáticas de postulación, en base a los criterios de evaluación indicados en el punto 3.
- Elige a los semifinalistas y finalistas.

Jurado.-

- Conformado por personalidades reconocidas y conecedoras de la labor policial.
- Si por razones de fuerza mayor algún miembro del jurado no pudiera participar, el Comité Técnico propondrá a otro integrante en su reemplazo.
- Elige a los ganadores del concurso, asignando al primer, segundo y tercer lugar.



8. PREMIOS

Se premiará los tres primeros lugares a nivel nacional:



Primer Lugar:

- Mobiliario y/o equipamiento por un valor de hasta S/ 40,000.00 (Cuarenta mil y 00/100 Soles) para la comisaría, a fin de mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía.
- 10 Tablet para uso personal de los funcionarios premiados por la iniciativa.
- Resolución Ministerial para todos los miembros de la comisaría.



Segundo Lugar:

- Mobiliario y/o equipamiento por un valor de hasta S/ 25,000.00 (Veinticinco mil y 00/100 Soles) para la comisaría, a fin de mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía.
- 10 Tablet para uso personal de los funcionarios premiados por la iniciativa.
- Resolución Directoral para todos los miembros de la comisaría.



Tercer Lugar:

- Mobiliario y/o equipamiento por un valor de hasta S/ 10,000.00 (Diez mil y 00/100 Soles), para la comisaría, a fin de mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía.
- 10 Tablet para uso personal de los funcionarios premiados por la iniciativa.
- Resolución Directoral para todos los miembros de la comisaría.

NOTA: La solicitud de entrega de premios del mobiliario y/o equipamiento (Anexo N°2) deberá ser efectuado por el comisario al Director General de la Policía Nacional del Perú, quién aprobará y reenviará a Interbank la mencionada solicitud. Esta solicitud detalla los bienes requeridos, los cuales no deberán sobrepasar el monto del premio. La compra de los mobiliarios y/o equipamiento será realizado por Interbank.

9. DE LA UTILIZACIÓN DE LOS MATERIALES

- Al presentar la propuesta, el candidato autoriza automáticamente a Interbank y al Ministerio del Interior a utilizar, editar, publicar, reproducir, por cualquier medio de difusión, su nombre, imágenes y/o testimonios, sin restricción alguna.
- Las propuestas que no resulten ganadoras, no serán devueltas a sus creadores.



- Es responsabilidad exclusiva de los candidatos respetar los derechos de propiedad intelectual sobre las propuestas que presenten, aspecto sobre el cual Interbank y el Ministerio del Interior no tendrá responsabilidad alguna.

10. CONFORMIDAD

La participación en el II Concurso Nacional 2018 “Mi Comisaría, Mi Orgullo” implica la aceptación y cumplimiento estrictos de las bases.



ANEXO N° 1

FICHA DE REGISTRO DE LA INICIATIVA EJECUTADA²

DATOS SOBRE LA COMISARÍA

Nombre de la comisaría: _____

Departamento: _____

Provincia: _____

Distrito: _____

Avenida, calle o jirón / número: _____

Teléfono: _____

DATOS DEL EQUIPO RESPONSABLE DE LA INICIATIVA

	Apellidos y nombres	Cargo	Rol desempeñado
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

DATOS DE PERSONA DE CONTACTO:

Apellidos y nombres: _____

Cargo: _____

DNI: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

² El contenido de la ficha de registro no deberá ser modificada, asimismo se deberá completar todos los campos de la información solicitada.



INFORMACIÓN SOBRE LA INICIATIVA EJECUTADA³

1. Nombre de iniciativa ejecutada:

2. Fecha de inicio de la iniciativa: mes ____ año ____

3. Área temática de la iniciativa:

- a) Mejor trato
- b) Rapidez
- c) Información
- d) Reclamos y sugerencias
- e) Adecuación de espacios para atención ciudadana

4. ¿Qué problema se resolvió con la iniciativa? (describir la situación previa al desarrollo de la iniciativa, cómo el problema identificado afectaba la prestación de un mejor servicio a la ciudadanía en la comisaría y qué situaciones originaba el problema)

5. Descripción de la iniciativa (describir en qué consistió la iniciativa), objetivos de la iniciativa (describir qué se buscaba lograr con la iniciativa), público objetivo (describir cuál es el público objetivo de la iniciativa) y a quién se benefició directamente (especificar si algún grupo vulnerable ha sido beneficiado con esta iniciativa):

³ Es importante dar respuesta a cada una de las preguntas planteadas en la presente Ficha de Registro para hacer válida su inscripción



6. ¿Qué resultados se obtuvieron? (describir los logros alcanzados por la iniciativa, los cambios que se han dado a raíz de la implementación de la iniciativa y los beneficios para el ciudadano).

7. ¿Qué dificultades se presentaron y cómo se enfrentaron? Asimismo, detallar las lecciones aprendidas. (Describir cuáles fueron las dificultades -internas o externas-, obstáculos y/o amenazas encontradas en el proceso de diseño, implementación y/o ejecución de la iniciativa. De igual manera, indicar cómo se enfrentaron y detallar las lecciones aprendidas a partir de la implementación de la iniciativa.)

8. ¿Por qué considera que la iniciativa postulada es un aporte relevante en la mejora del servicio de la atención de los ciudadanos y cómo podría ser replicada por otras dependencias?



9. De obtener el primer lugar, ¿Cómo invertiría los recursos financieros para mejorar el equipamiento de la comisaría y mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía?

OBSERVACIONES

Al formulario se puede adjuntar las evidencias y anexos correspondientes (gráficos, fotos, infografías, tablas, etc.) que corroboren la implementación de la iniciativa (la situación previa y posterior de la implementación).



ANEXO N°2

FORMATO DE SOLICITUD DE ENTREGA DE PREMIOS

_____, _____ del 201__

Señor:

Director General de la Policía Nacional del Perú

Atención: _____

Referencia: Solicito aprobación para la entrega de premio como ganador del II Concurso Nacional 2018 "Mi Comisaría, Mi Orgullo"

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo cordialmente en nombre de la comisaría a la que represento _____(nombre comisaría)_____ y solicitar nos apruebe el listado de mobiliario/equipamiento que nos será entregado por Interbank al haber ocupado el _____ lugar en el II Concurso Nacional 2018 "Mi Comisaría, Mi Orgullo":

Item	Marca	Modelo	Características	Precio aproximado

Asimismo, solicitamos que la presente solicitud con su respectiva aprobación, sea remitida a Interbank para su atención.

Agradeciendo la atención a la presente, quedamos de usted.

Atentamente,