



CONCURSO NACIONAL “MI COMISARÍA, MI ORGULLO” 2019

“Comprometidos en brindar la mejor atención”

1. INTRODUCCIÓN

Interbank y el Ministerio del Interior (en adelante el MININTER) organizan por tercer año consecutivo el Concurso Nacional “Mi Comisaría, mi Orgullo”, que en su edición 2019 está orientado al reconocimiento de la mejora continua del servicio brindado a la ciudadanía por el personal policial y las Comisarías.

En el marco del presente concurso, el MININTER ha articulado al interior de la Policía Nacional del Perú (en adelante la PNP) un conjunto de acciones orientadas a medir la satisfacción de la ciudadanía respecto al servicio recibido por el efectivo policial y la Comisaría que atendió una denuncia.

2. ALCANCE

El Concurso se encuentra dirigido a las Comisarías PNP¹ a nivel nacional conectadas al SIDPOL² (en adelante COMISARIA/COMISARIAS), así como al personal de oficiales y suboficiales PNP que laboran en dichas dependencias policiales (en adelante EFECTIVO PNP/EFFECTIVOS PNP).

3. OBJETIVO

- Reconocer a los EFECTIVOS PNP con la mejor calificación otorgada por la ciudadanía, por el trato brindado.
- Reconocer a las COMISARÍAS con mejor calificación otorgada por la ciudadanía y que a su vez cuenten con las mejores prácticas e iniciativas orientadas al servicio policial, según lo determine un Jurado calificador.

Para ello, el concurso se dividirá en 2 fases:

- (i) Selección de los EFECTIVOS PNP ganadores, junto con la selección de las COMISARÍAS finalistas.
- (ii) Elección de las COMISARÍAS ganadoras.

4. CRONOGRAMA

- Lanzamiento e inicio de la ENCUESTA: 11 de junio de 2019.
- Cierre de ENCUESTA: 18 de octubre de 2019.
- Publicación de la relación de los EFECTIVOS PNP ganadores: 28 de octubre de 2019.
- Publicación de las COMISARÍAS finalistas: 28 de octubre de 2019.
- Sustentación de las COMISARÍAS finalistas: 13 de noviembre de 2019.
- Ceremonia de premiación: 14 de noviembre de 2019.
- Publicación de la relación de las COMISARÍAS ganadoras: 20 de noviembre de 2019.

¹ Aplica también a las comisarías de familia y de turismo.

² Sistema de Información de Denuncias Policiales.



5. PRIMERA FASE

La primera fase del concurso se caracteriza por el uso de un sistema objetivo de puntuación que permitirá la selección de los EFECTIVOS PNP ganadores y las COMISARÍAS finalistas.

5.1. La encuesta de satisfacción:

La calificación ciudadana estará en función del trato recibido del EFECTIVO PNP y las condiciones y ambiente existentes en la COMISARÍA, al momento de realizar una denuncia policial, dentro del plazo establecido en el cronograma, a través de una encuesta de satisfacción dirigida a la ciudadanía que permitirá realizar una votación sobre la base de cuatro preguntas e irá asignando un puntaje a cada COMISARÍA y EFECTIVO PNP (en adelante la ENCUESTA).

El procedimiento para el envío de la ENCUESTA es el siguiente: el EFECTIVO PNP que registra la denuncia en el SIDPOL, al término de la atención solicitará al ciudadano un correo electrónico para la remisión automática del link de la ENCUESTA.

Las preguntas de la encuesta de satisfacción ciudadana, respecto a la atención brindada en las comisarías, serán las siguientes:

- Pregunta N° 1: ¿Está satisfecho con el resultado de su gestión?
Pregunta N° 2: ¿Está satisfecho con el ambiente donde fue atendido?
Pregunta N° 3: ¿Está satisfecho con el trato del efectivo policial que lo atendió?
Pregunta N° 4: ¿De los aspectos anteriores, está satisfecho con la imagen de la comisaría?

Las opciones de respuesta que tendrá el ciudadano a cada una de las preguntas serán las siguientes, las mismas que asignarán un puntaje del 1 al 4:

- Totalmente insatisfecho → asigna 1 punto.
- Insatisfecho → asignan 2 puntos.
- Satisfecho → asignan 3 puntos.
- Muy satisfecho → asignan 4 puntos.

Todas las respuestas de la ENCUESTA serán administradas por un programa informático desarrollado por el MININTER que, aplicando las acciones correspondientes realizará equivalencias entre las diferentes COMISARÍAS y EFECTIVOS PNP para que en ambos casos cuenten con la misma oportunidad de ganar el presente concurso, independientemente del número de denuncias, zona geográfica, ubicación, población, jurisdicción u otro factor que pueda generar diferencias en el puntaje acumulado, ver Anexo 1.

5.2. Puntuación y elección de las COMISARÍAS finalistas:

Con base en las opciones marcadas por los encuestados en las 4 preguntas y al factor de cálculo asignado en el siguiente cuadro, cada ENCUESTA emitirá un puntaje final:

N°	TEMÁTICA	CRITERIO	PUNTAJE	FACTOR	PJE. MAX.
Pregunta N° 1	El servicio policial	Son acciones de mejora respecto al servicio policial, con la finalidad de satisfacer las expectativas de la ciudadanía que acude a la Comisaría.	1 al 4	6	24
Pregunta N° 2	Infraestructura y equipamiento	Son las adecuaciones o mejoras de los espacios o ambientes destinados a la atención de la ciudadanía, con comodidad, señalización de oficinas, limpieza, ornato de oficinas, espacios y equipamiento para la atención, entre otros.	1 al 4	3	12
Pregunta N° 3	Atención al público	Son acciones de mejora que lleven al personal policial a brindar un trato cordial, amable y empático a la ciudadanía durante la atención brindada.	1 al 4	6	24
Pregunta N° 4	Imagen de la comisaría	Resulta ser la sumatoria de los factores descritos anteriormente, los cuales permitirán medir la percepción de la ciudadanía respecto a la comisaría.	1 al 4	5	20
TOTAL					80

Teniendo en cuenta la sumatoria del puntaje de todas las ENCUESTAS recibidas dentro del periodo establecido en el cronograma del presente concurso y aplicando las acciones correspondientes del Anexo 1, se obtendrán como finalistas a cinco (05) COMISARÍAS que hayan obtenido el puntaje más alto a nivel nacional.

El MININTER se encargará de contactar al jefe de las COMISARÍAS finalistas, para que preparen la sustentación ante el Jurado.

5.3. Puntuación y selección de los EFECTIVOS PNP ganadores:

En función de la Pregunta N° 3 de la ENCUESTA y al factor de cálculo asignado en el siguiente cuadro, cada ENCUESTA emitirá un puntaje final:

N°	TEMÁTICA	CRITERIO EVALUADO	PUNTAJE	FACTOR	PJE. MAX.
Pregunta N° 3	Atención al público	Son acciones de mejora que lleven al personal policial a brindar un trato cordial, amable y empático a la ciudadanía durante la atención brindada.	1 al 4	6	24
TOTAL					24

Teniendo en cuenta la sumatoria del puntaje de todas las ENCUESTAS recibidas dentro del periodo establecido en el cronograma del presente concurso y aplicando las acciones correspondientes del Anexo 1, se obtendrán como ganadores hasta veintiséis (26) EFECTIVOS PNP que hayan obtenido el puntaje más alto en cada una de las siguientes zonas geográficas.

1	Tumbes	2	Piura	3	Lambayeque	4	Amazonas
5	Cajamarca	6	La Libertad	7	Ancash	8	Loreto
9	Huánuco	10	San Martín	11	Ucayali	12	Junín
13	Huancavelica	14	Pasco	15	Cusco	16	Apurímac
17	Ayacucho	18	Ica	19	Moquegua	20	Tacna
21	Madre de Dios	22	Puno	23	Arequipa	24	Callao
25	Lima	26	Lima Metropolitana				

El MININTER se encargará de contactar a los EFECTIVOS PNP ganadores, para que asistan a la ceremonia de premiación.

5.4. Comité Técnico

La validación de los resultados en la elección de las COMISARÍAS finalistas y de los EFECTIVOS PNP ganadores, en esta primera fase del concurso, será encargado a un Comité Técnico conformado por 03 miembros: un representante de la Dirección General de Información para la Seguridad del Ministerio del Interior, un representante de la Comandancia General de la PNP y un representante del Interbank.

Es preciso indicar que el Comité Técnico tiene la potestad de adoptar las acciones que corresponda, en aquellos casos debidamente justificados en que el personal policial participante se encuentre vinculado en actos que atenten contra los principios y naturaleza que inspiran los objetivos del presente Concurso; asimismo, en el supuesto que no se configure todos los presupuestos y requisitos estipulados en las bases para la selección y premiación de los ganadores.

6. SEGUNDA FASE

La segunda fase del concurso se caracteriza por el uso de criterios de calificación y de un proceso de evaluación encargado a un órgano colegiado para la elección, entre las COMISARÍAS finalistas, a la COMISARÍA ganadora, así como del segundo y tercer lugar a nivel nacional.

En esta fase compiten únicamente las COMISARÍAS que fueron elegidas finalistas en la primera fase del concurso, representado por un EFECTIVO PNP que viaja a Lima para la sustentación respectiva y su presentación en la ceremonia de premiación. Interbank, asume los gastos de traslado, estadía y alimentación durante la permanencia en Lima, de un representante por COMISARÍA finalista.

Por otro lado, en el caso de los EFECTIVOS PNP ganadores, la PNP a través de cada Macro Región y Región Policial asume los costos de traslado, estadía y alimentación (pasajes y bagajes) durante la permanencia en Lima, conforme a su normatividad vigente, para su presentación en la ceremonia de premiación.

6.1 Jurado

Es el órgano colegiado encargado de elegir en esta segunda fase del concurso a la COMISARÍA ganadora, así como asignar al segundo y tercer lugar a nivel nacional. Está conformado por 03 miembros, que destacan por ser personalidades reconocidas y conocedoras de la labor policial. Culminada el proceso de elección de las comisarías ganadoras y la relación de los efectivos policiales que obtuvieron el mayor puntaje, suscriben las actas que declaran a los ganadores del presente concurso.

Si por razones de fuerza mayor algún miembro del jurado no pudiera participar, el Comité Técnico propondrá a otro integrante en su reemplazo.

6.2 Criterios de evaluación del Jurado

El criterio de evaluación sobre el cual el Jurado basará su decisión, luego de la sustentación de las COMISARÍAS finalistas, se compone de la siguiente manera:

TEMÁTICA	CRITERIO DE EVALUACION	PUNTAJE	FACTOR	PJE. MAX.	
Innovación	Busca que las comisarías implementen mecanismos, acciones/actividades novedosas, que cubran las necesidades ciudadanas y que a la vez, estas se encuentren alineadas a los objetivos institucionales de la PNP.	Creatividad	1 al 4	1	4
		Es de fácil implementación	1 al 4	1	4
		Es aplicable en toda Comisaría	1 al 4	1	4
		Es sostenible	1 al 4	1	4
		Es gratuito o de bajo costo	1 al 4	1	4
TOTAL				20	

Este criterio será el único que permitirá definir al ganador del concurso, no tomándose en cuenta el antecedente del puntaje obtenido en la primera fase del concurso.

6.3 Sustentación de las COMISARIAS finalistas

Los representantes de cada una de las COMISARÍAS finalistas expondrán ante el Jurado, las acciones, buenas prácticas o iniciativas desarrolladas para la mejora de la calidad del servicio a la ciudadanía que les permitió calificar como finalistas al obtener los puntajes más altos en la primera fase del concurso.

La sustentación se realizará en la ciudad de Lima.

Al presentar la propuesta de innovación en calidad de servicio, el representante de la COMISARÍA autoriza automáticamente a Interbank y al MININTER a utilizar, editar, publicar, reproducir, por cualquier medio de difusión, su nombre, imágenes y/o testimonios, sin restricción alguna.

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



6.4 Premiación de las COMISARÍAS

Conforme a la decisión del Jurado, se premiarán a las COMISARÍAS de acuerdo al lugar que ocupen en la segunda fase del concurso.

Primer lugar:

- Vales de consumo de hasta S/25,000.00 (veinticinco mil y 00/100 Soles) para mobiliario y/o equipamiento exclusivo para la COMISARÍA.
- Resolución Ministerial de felicitación para todos los efectivos policiales de la COMISARÍA.

Segundo lugar:

- Vales de consumo de hasta S/20,000.00 (Veinte mil y 00/100 Soles) para mobiliario y/o equipamiento exclusivo para la COMISARÍA.
- Resolución Ministerial de felicitación para todos los efectivos policiales de la COMISARÍA.

Tercer lugar:

- Vales de consumo de hasta S/15,000.00 (Quince mil y 00/100 Soles) para mobiliario y/o equipamiento exclusivo para la COMISARÍA.
- Resolución Ministerial de felicitación para todos los efectivos policiales de la COMISARÍA.

Interbank entregará los vales, por intermedio del Ministerio del Interior – Vice Ministerio de Seguridad Pública, a los Comisarios PNP de las delegaciones policiales ganadoras, los mismos que serán efectivizados en los establecimientos comerciales determinados por Interbank.

Los vales de consumo serán entregados al jefe de la COMISARIA el día de la ceremonia de premiación.

El mobiliario y/o equipamiento, materia de la premiación, será seleccionado por el titular de la COMISARÍA, en base a los siguientes ítems:

- Muebles de oficina (escritorios, lockers, sillones, sillas, archivadores).
- Computadoras.
- Impresoras.
- Material de oficina y papelería.
- Televisores.

6.5 Premiación de los EFECTIVOS PNP

En la ceremonia de premiación, se otorgará a cada uno de los EFECTIVOS PNP ganadores en la primera fase del concurso, con los siguientes premios:

- 01 laptop por efectivo policial.
- Resolución Ministerial de felicitación.

7. MISCELÁNEA

- La publicación de los resultados se hará a través de la página web oficial del concurso <https://micomisariamiorgullo.pe/>; así como de las páginas web de la PNP y el MININTER.
- Se reconocerá a través de una felicitación ministerial a las cinco (05) COMISARÍAS finalistas.
- El representante de la COMISARÍA que participa de la sustentación ante el Jurado en la segunda fase del concurso y los EFECTIVOS PNP ganadores presentes en la ceremonia de premiación, autorizan a Interbank a utilizar, editar, publicar, reproducir, por medio de periódicos, revistas, televisión, radio, internet o por cualquier otro medio físico y/o medio electrónico y/o digital (por ejemplo, redes sociales), cualquier información relacionada con su participación al presente concurso, sin restricción alguna.
- Es importante mencionar que las fechas que se indican en el cronograma de las Bases podrían variar, siendo potestad única y exclusiva de Interbank hacerlo, para lo cual será suficiente que publique las Bases con las nuevas fechas en la página web <https://micomisariamiorgullo.pe/>, siendo obligación del interesado revisar la última actualización de las Bases.
- La Dirección General de Información para la Seguridad del MININTER será la unidad coordinadora, quien atienda las consultas y realice las comunicaciones respecto a los temas relacionados al concurso. El correo de contacto es: micomisariamiorgullo@mininter.gob.pe y el teléfono: 418-4030 anexo 4802.
- La participación en el presente concurso implica la aceptación y cumplimiento estricto de las Bases.



Anexo 1

La ENCUESTA ha sido desarrollada por el MININTER en coordinación con la PNP y la supervisión se encuentra bajo la Dirección General de Información para la Seguridad del MININTER.

Es preciso indicar que la ENCUESTA presenta un mecanismo de evaluación que permitirá la selección objetiva de las COMISARÍAS finalistas y de los EFECTIVOS PNP ganadores.

Se procesará la información de las calificaciones emitidas por los ciudadanos durante el periodo que la ENCUESTA se encuentre habilitada, de acuerdo al cronograma del concurso. El procesamiento de las respuestas emitidas por los ciudadanos, se realizará mediante un método que consiste en la sumatoria de los puntajes y factores establecidos en los puntos 5.2 y 5.3 del presente documento y que permitirá obtener un ranking de las COMISARIAS y los EFECTIVOS PNP mejor votados por la ciudadanía a nivel nacional.

Las COMISARÍAS que cuenten con el mínimo de denuncias estipulado por el Comité Técnico, participan en igualdad de condiciones con aquellas que registren mayor cantidad de denuncias, en aplicación del promedio ponderado y margen de tolerancia lo cual dará como resultado el ranking final.

La ENCUESTA se llevará a cabo siguiendo los procedimientos y protocolos de seguridad correspondientes.

El Comité técnico, es el encargado de validar la información obtenida.