

Encuestado



11

Anónimo



92:38



Tiempo para completar

INFORMACIÓN GENERAL

1

Estado Miembro Postulante: *

Perú

2

Institución Pública Postulante: *

Municipalidad Metropolitana de Lima

3

Nombre de la Experiencia Innovadora: *

Programa Municipal "Volver a casa"

4

Tiempo de Implementación:

Nota: Se exige 02 años mínimo de implememntación. No se considerará el tiempo de diseño y elaboración de la experiencia, así cómo el tiempo que fue necesario para la búsqueda de recursos si es aplicable. *

30 meses (febrero del 2019 hasta la actualidad)

5

Categoría a la que postula: *

- Innovación en la Gestión del Talento Humano
- Innovación en el Gobierno Abierto
- Innovación en el Uso de Evidencias desde las Ciencias del Comportamiento
- Innovación en la Inclusión Social
- Innovación en la Promoción del Enfoque de Igualdad de Género, Diversidad y Derechos Humanos
- Innovación en Gobierno Inteligente

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

6

Nombre de la Entidad Postulante: *

Municipalidad Metropolitana de Lima

7

Dirección: *

Jirón de la Unión 300 - Jirón Conde de Superunda 141, Cercado de Lima, Lima, Perú

8

Teléfono: *

+51 632-1300

9

Página Web: *

www.munlima.gob.pe

10

Correo Electrónico: *

yessica.viana@munlima.gob.pe

11

Nivel Administrativo de la Entidad: *

- Nivel Nacional
- Nivel Estadual - Regional
- Nivel Local

Otras

12

Naturaleza Administrativa: *

- Poder del Estado
- Ministerio, Secretaría
- Órgano Autónomo
- Agencia Especializada
- Empresa Pública
- Gobierno local

INFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA

13

Resumen Ejecutivo *

En esta sección se pide exponer en detalle la experiencia innovadora presentada. Por favor, facilite información que corrobore y dé más elementos sobre la iniciativa (300 palabras como máximo):

"Volver a casa" es un programa de la Municipalidad Metropolitana de Lima que, desde febrero del 2019, acompaña el proceso de restitución de derechos, inclusión social, familiar y económica de mendigos e indigentes que viven y duermen en las calles de nuestra capital. De la mano de un equipo multidisciplinario y de una potente articulación interinstitucional se han desarrollado acciones como el primer empadronamiento de personas en situación de mendicidad e indigencia en Lima Cercado; además, mediante las líneas de acción del programa, los protocolos y el flujograma de atención se han realizado 41 operativos de rescate hasta junio del 2021. Un componente importante y que le otorga la identidad al programa, es el minucioso trabajo de rearmar las redes familiares de las personas en situación de mendicidad e indigencia rescatadas, de reinsertarlos en los programas del Estado, buscarles un hogar, un techo digno, de ubicar alguna información que ayude a cumplir con el objetivo que

es retornarlos a casa o a algún lugar que lo represente. Es así que, 731 personas se han beneficiado con el programa "Volver a casa", lo que significa que cada día en promedio rescatamos a 1 persona de la mendicidad o indigencia. Finalmente, con este trabajo el municipio ha colocado en la agenda pública y gubernamental las políticas de lucha contra la mendicidad, producto de ello se cuenta con la aprobación de la Ordenanza Municipal N° 2326-2021, que declara como prioridad la atención de las personas en situación de mendicidad y en situación de calle, realizando acciones que ayuden a disminuir las brechas de desigualdad y fortalecer los derechos ciudadanos (adultos, adultos mayores, personas con discapacidad y migrantes).

14

Antecedentes: *

Describe la situación inicial que se pretendió fortalecer y/o mejorar, o el problema que se busco solucionar, existente antes de la implementación de la experiencia innovadora (300 palabras como máximo):

Si bien, durante las últimas décadas, el Perú mejoró considerablemente un conjunto de indicadores económicos y sociales, la pobreza aún afecta al 21.7% de la población, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2017). A esto se suman situaciones de vulnerabilidad social muy marcadas en el paisaje de la ciudad, hablamos de vulneración de derechos humanos, discriminación y/o abandono por edad, discapacidad, entre otras condiciones que incrementan la exclusión social y generan desventajas que se ven reflejadas en los indigentes y mendigos presentes en los espacios públicos. En las calles de Lima existen ciudadanos que viven en la vía pública, con ropa vieja y sucia, expuestos a enfermedades, algunos presentan antecedentes de adicciones (alcohol, drogas), enfermedades psiquiátricas y generalmente han perdido conexión familiar, habitualmente están desamparados y piden limosna. Ellos son los habitantes en situación de mendicidad, ciudadanos invisibles para la sociedad, la misma que se acostumbró a mirarlos como parte del paisaje. Ellos son los que cuando mueren nadie los extraña; sin familiares ni funerales. El programa "Volver a casa" asumió la responsabilidad, en el marco de las funciones municipales de defensa de los derechos humanos, bienestar social de poblaciones vulnerables y diseño de políticas públicas a favor de la ciudad.

15

Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada: *

Por favor, exponga la relación existente entre la experiencia innovadora y la categoría seleccionada en forma breve y concisa (300 palabras como máximo):

"Volver a casa" tiene como su principal objetivo garantizar la restitución de derechos, inclusión social, familiar y económica de mendigos e indigentes que viven y duermen en las calles de nuestra capital, dando respuesta de manera articulada, interinstitucional e intersectorialmente

con los actores claves de nuestra sociedad. La mendicidad ha sido un desafío persistente a lo largo de nuestra historia como sociedad, lo cual exigió a la presente gestión municipal desarrollar políticas públicas innovadoras para abordarla. Consideramos que "Volver a casa" es innovador para la inclusión social por las siguientes características: - Posicionamiento de la mendicidad en la agenda pública y gubernamental, que decantó en la promulgación de una ordenanza municipal que aprueba acciones de lucha contra la mendicidad y personas en situación de calle en Lima Metropolitana (Ordenanza N° 2326-2021). - Intervención de diferentes actores en el diseño y ejecución de la política. Fue clave la denuncia ciudadana y la participación de diversas áreas de la corporación edil para la concepción del programa, así como la participación interinstitucional e intersectorial para su ejecución. Por ello, se vio necesaria la creación de una Instancia de Articulación Local, conformada desde julio del 2021 y tendrá reuniones mensuales. - Formación de la política interactiva e iterativa. "Volver a casa" fue formándose de una manera dinámica, ya que se fue creando en la calle y no desde una formulación jerárquica y de escritorio. - Metodología de intervención innovadora. Es una experiencia totalmente inédita, el equipo no la había desarrollado antes, se articuló con otras instituciones y se elaboraron flujogramas y protocolos creados especialmente para el programa "Volver a casa", se armó un prototipo que se validó hasta encontrar la mejor fórmula para un óptimo rescate y atención de la persona.

16

Adaptaciones de la Experiencia al Contexto de la COVID-19 (Opcional):

Por favor, describa de forma breve y concisa: ¿Cómo el COVID-19 ha impactado en la experiencia innovadora? y (b) ¿cómo ésta fue mitigada o tuvo que estar temporariamente suspendida? ¿Se ha afectado la implementación? ¿Se han realizado cambios y adaptaciones para adecuarla a la coyuntura? (300 palabras como máximo):

La pandemia del Covid-19 generó una crisis sanitaria en todo el mundo. Las personas en situación de mendicidad se encontraban más desamparadas que nunca, frente al riesgo de enfermar o incluso morir al continuar pernoctando en la vía pública. Con la pandemia se hizo más visible esta situación, la cuarentena en el Perú tuvo a todos en casa, excepto a la gente que por años estuvo en calle. Como respuesta, el programa "Volver a casa" realizó mayor número de atenciones con reparto de alimentos e intervenciones para rescatar a personas, en horarios diurnos y nocturnos. A la fecha, el programa ha tenido un alcance de 731 personas, siendo el 80% de ellas atendidas en periodo de pandemia. Con la pandemia el protocolo de atención se adecuó, incorporándose el descarte de Covid-19 como primera medida para determinar el flujo de atención. Para ello se mantiene una estrecha articulación con el sector salud. Antes de la pandemia solo se contaba como albergue municipal temporal con el Hogar de Paso. A raíz de la pandemia, se articuló con la Sociedad de Beneficencia de Lima con quienes se unió esfuerzos y se implementó la Casa de Todos, un albergue transitorio capaz de albergar a 120 personas. Gracias a esta articulación se ha beneficiado con 4 toneladas de donaciones, 45 mil raciones de comidas servidas y 2,400 horas de atención médica especializada a favor de la población en situación de mendicidad o indigencia de Lima durante la cuarentena.

Vinculación con la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

a. Singularidad: se refiere a la creación de iniciativas que tengan carácter inédito dentro de la administración pública. A través de este criterio, se busca conocer cómo se ideó la experiencia innovadora, cuáles son los antecedentes que presenta y qué características propias comprende, que la hacen única.

Por favor, precise la siguiente información (300 palabras como máximo para cada respuesta):

17

¿Quién, cuándo, y cómo se ha originado la experiencia innovadora? Por ejemplo:

- Informe de consultoría
- Propuesta política
- Funcionarios de la misma entidad, etc. *

“Volver a casa” se inicia para dar respuesta a la problemática visibilizada por los vecinos, instituciones y los mismos funcionarios municipales, respecto a los ciudadanos que habitan en la calle. El equipo de la Subgerencia de Bienestar y Promoción Social de la municipalidad toma cartas en el asunto y realiza un levantamiento de información (Línea de base, 2019) con la finalidad de conocer el número de personas que habitan en la calle, sus características y así como también las causas que originaron desplegarse a la vía pública. Producto de esta línea de base, se decide constituir un equipo multidisciplinario que trabaje en facilitar la restitución de derechos para estas personas, desde el derecho al nombre, derecho a la salud, a la alimentación entre otros, y encaminarlas a que puedan volver a vivir autónomos y bajo techo seguro. Para realizar esta labor era necesario contar con un recinto temporal, donde puedan asearse y dormir, mientras el equipo de profesionales, realiza las gestiones para reinsertarlos en la sociedad. Se requería un lugar con ciertas características; estar en el centro de la ciudad y ser de fácil acceso. Se identificó un velatorio municipal, el cual contaba con muy pocos servicios y demanda por ese entonces, por lo que se opta por la vida antes que la muerte. Es así que, en febrero del 2019, fue transformado y acondicionado en un albergue transitorio, el cual dio origen al Hogar de Paso Municipal.

18

Existencia de experiencias similares a nivel internacional, nacional y/o local que han inspirado, informado y/o contribuido para la experiencia postulante:

*

La mendicidad está presente incluso en ciudades con un crecimiento económico destacable, lo cual nos llevó a pensar que los esfuerzos por erradicarla deben ir más orientados a políticas públicas que cierren las brechas del acceso a oportunidades, faciliten la disminución de la desigualdad social y aumenten el empoderamiento social de las poblaciones más vulnerables. Es por ello que Volver a Casa, surge como una respuesta antagónica al asistencialismo y como una política pública donde la meta es que la persona en situación de mendicidad se vaya alejando de esa situación y se acerque al ejercicio pleno de su ciudadanía con el goce de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.

19

¿Qué elementos concretos pueden indicar que esta experiencia innovadora tiene carácter inédito? En definitiva, ¿qué elementos la diferencian de experiencias similares en otras latitudes?: *

Desarrolló una metodología de restitución de derechos, inclusión social, familiar y económica que consiste en: - Identificación y registro de posibles beneficiarios: La principal medida para llegar a la población objetivo son los operativos de rescate que consisten en delimitar una zona de intervención en la ciudad, para luego recorrer sus calles e identificar a las personas en situación de mendicidad que puedan existir en dicha zona. Cuando se encuentra a una persona en dicha situación, el equipo se acerca, le ofrece ayuda y se inicia el proceso de restitución de derechos de la persona. Los operativos de rescate se programan en dos turnos: matutinos y nocturnos, en los horarios en los que hay mayor probabilidad de encontrarlos dispuestos a un acercamiento. El equipo que realiza los operativos es un equipo multidisciplinario conformado por una trabajadora social, una psicóloga y un abogado. La periodicidad con la que se realizan los operativos son de forma quincenal. - Proceso de restitución de derechos: Se cuenta con protocolos de intervención diferenciados: adultos mayores, adultos, ciudadanos extranjeros, personas con problemas de salud mental, personas con adicción a drogas y para mendigos encubiertos. Los adultos con niños, tienen una atención especial a través de la Defensoría Municipal del Niño, Nina y Adolescente (Demuna). En estas intervenciones se prioriza la ayuda humanitaria, proporcionándoles albergue transitorio, alimentación, vestido, aseo, restitución de identidad, búsqueda de redes familiares y/o derivación de los casos a instituciones aliadas, luego se brinda apoyo psicológico, social y legal y en salud. Un componente importante y que le otorga la identidad al programa, es el minucioso trabajo de rearmar las redes familiares, de reinsertarlos en los programas del Estado, buscarles un hogar, de ubicar alguna información que ayude a cumplir con el objetivo que es retornarlos a casa o a algún lugar que lo represente.

Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

b. Valor y Beneficio Público: implica demostrar que la implementación de la experiencia innovadora repercute en un mayor beneficio a la ciudadanía (por ejemplo: menores tiempos de espera, información en lenguaje claro, procesos simplificados, etc.).

300 palabras como máximo para cada respuesta.

20

Caracterización de la población-meta & tamaño del grupo de personas beneficiarias: *

La población objetivo son las personas en situación de mendicidad de la ciudad de Lima. El equipo de "Volver a casa", a inicios del 2019, realizó el primer empadronamiento de personas en situación de mendicidad en Lima Cercado, y producto de ello se identificó a 68 mendigos en el área denominada Damero de Pizarro (centro de la ciudad). La proporción fue de 1 mendigo por manzana. Las cifras encontradas en el empadronamiento según género, indican que 7 de cada 10 mendigos en el Damero de Pizarro son varones; según edad se encontró que el 60% son adultos entre 18 a 59 años, población con posibilidades de insertarse en actividades económicas y productivas del país. Los adultos mayores representaron el 34% de la población en situación de mendicidad y los menores de edad que, además estaban en estado de desprotección, representaron el 6%. Algunas de las características sociales de la población empadronada fue la alta cantidad de personas sin documentos de identidad (68%), una elevada proporción de personas sin educación básica o con dichos estudios inconclusos (51%) y cuya actividad principal fue el pedir limosna (36%) o deambular por las calles (31%). Gracias a "Volver a casa" se logró beneficiar a 731 personas que se encontraban en situación de mendicidad e indigencia, promoviendo el acceso al sistema de salud, servicios y programas sociales, teniendo un impacto en la mejora de su calidad de vida en la ciudad de Lima.

21

Metas/Indicadores de Resultados: *

- 41 operativos de rescate realizados. - 731 personas en situación de mendicidad intervenidos por el programa "Volver a casa". - 1,050 atenciones médicas brindadas a la población en situación de mendicidad. - 930 atenciones en psicología brindadas a la población en situación de mendicidad. - 373 atenciones en asesoría legal brindadas a la población en situación de mendicidad. - 8,772 raciones de alimentos entregadas a las personas en situación de calle. - 136 familias con acompañamiento en el proceso de reinserción de los beneficiarios. - 318 visitas domiciliarias y acompañamiento virtual a los beneficiarios. - A 58 personas en situación de mendicidad se le restituyó el derecho al nombre y a la identidad (trámite de renovación, inscripción o duplicado de documentos de identidad). - A 136 personas en situación de mendicidad se le restituyó el derecho a la familia y restablecieron vínculos con sus seres queridos. - A 68 personas en situación de mendicidad se le restituyó el derecho a la salud con una atención médica integral y afiliación al Seguro Integral de Salud. - 12 personas en situación de mendicidad que se encontraban en edad económicamente activa se le restituyó el

derecho al trabajo. - 65 personas en situación de mendicidad accedieron a un Programa Social del Estado (Contigo, Pensión 65, Programas Alimentarios, entre otros).

22

Metas/Indicadores de Impacto: *

- 395 personas salieron de la situación de mendicidad e indigencia en Lima gracias al apoyo del presente programa municipal. - 136 personas en situación de mendicidad e indigencia de la ciudad de Lima reinsertadas en sus hogares familiares. - 259 personas en situación de mendicidad e indigencia de la ciudad de Lima fueron trasladadas a un albergue. - 122 personas en situación de mendicidad e indigencia de la ciudad de Lima se encuentran en un proceso de reinsertión.

23

Herramientas, metodologías y técnicas que a bien se consideren para medir la cobertura, los resultados y el impacto de la experiencia innovadora en función de sus objetivos y metas inicialmente propuestos Por ejemplo: (a) encuestas de opinión (surveys), (b) experimentos de campo (field experiments), (c) experimentos naturales (natural experiments) y/o RCTs (randomized controled trials), entre otros.

300 palabras como máximo para cada respuesta. *

Se ha implementado un sistema de georreferenciación que permite registrar el lugar en el que se realizó la intervención inicial a la persona en situación de mendicidad, además de darnos el panorama respecto a la ubicación de los beneficiarios en la ciudad, nos permite continuar ingresando información respecto a los indicadores de cobertura, para realizar el seguimiento de los datos de cada usuario. El instrumento es una tecnología elaborada por el Instituto Metropolitano de Planificación (IMP), órgano público descentralizado de la municipalidad, que nos ha permitido apoyarnos en la ciencia de datos espaciales urbanos para mejorar la eficacia de nuestras intervenciones en la ciudad. Podemos visitar la página de este instrumento en el siguiente link: <https://bit.ly/3xnZboj> También se vio necesario realizar un sondeo de satisfacción en los beneficiarios de "Volver a casa", los resultados nos mostraron que un 83% percibían que su calidad de vida había mejorado, especialmente quienes recibieron oportunamente atención médica y/o accedieron al sistema de salud pública. El programa obtuvo el 77% de aprobación por los usuarios, lo cual nos invita a seguir trabajando para fortalecer la confianza de los usuarios.

Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

c. Replicabilidad: se refiere a las condiciones de transferibilidad y replicabilidad de la práctica innovadora en otros países de las Américas. Para tal efecto deberían ser valorados la posibilidad de adaptación de los procesos administrativos a otros contextos institucionales, accesibilidad de la financiación, condicionamientos políticos, sociales y culturales de la organización y del entorno, etc.

300 palabras como máximo para cada respuesta.

24

Complejidad operacional para la implementación de la práctica en su país/organización: *

“Volver a casa” se valió de diversas estrategias para su desarrollo que pueden ser replicados: Estrategia educativa: Ayudar al desarrollo personal de los ciudadanos que se encuentran en situación de mendicidad, y al equipo de trabajo involucrado capacitándolos sobre sus derechos y las formas de acceder a los mismos, esto permitió disminuir las brechas de desigualdad, dándoles acceso a muchos programas del Estado y recuperando con ello la autoconfianza como personas sujeto de derechos. Estrategia de utilización de espacios públicos: Utilizar los espacios públicos como una plataforma para la entrega de servicios sociales, al ser un ambiente conocido por la población objetivo, el primer contacto se realiza en la zona donde suelen pernoctar. Se requiere que el abordaje de los casos transmita confianza, sin forzar ninguna situación, sino que sean invitaciones de cambio de vida. Estrategia de formulación de políticas públicas: Este programa es un aporte de experiencia en la formulación de una política pública de inclusión social con trabajo a favor de la disminución de la población en situación de mendicidad en la ciudad de Lima. Esta estrategia nos permite tener un modelo de intervención municipal a ser replicable por otros gobiernos locales, con procesos establecidos y protocolos validados. Estrategia de reorientación de servicios: Los servicios municipales en el Perú han estado orientados convencionalmente a poblaciones vulnerables con domicilio, incluso las evaluaciones socioeconómicas se realizan en función a la situación del hogar. Las personas que carecen de un hogar, como las personas en situación de mendicidad e indigencia no encontraban un servicio público que las incluya, por lo que los beneficios sociales eran doblemente más lejanos. Las medidas para llegar a la población objetivo, el proceso de restitución de derechos que utiliza el programa "Volver a casa", reorienta los servicios municipales tomando en cuenta las características de esta población.

25

Grado de sensibilidad política o necesidad de obtener apoyo de autoridad política en su país/organización: *

Existe una robusta voluntad política en la institución para apoyar las iniciativas de lucha contra la mendicidad. Esto se evidencia desde la alta dirección (el alcalde y el concejo municipal), quienes aprobaron la promulgación de la Ordenanza N° 2326-2021, que declara como prioridad la atención de las personas en situación de mendicidad y en situación de calle, realizando acciones que ayuden a disminuir las brechas de desigualdad y fortalecer los derechos ciudadanos (adultos, adultos mayores, personas con discapacidad, y migrantes).

26

Factores críticos de éxito (FCE) en su país/organización: *

Los principales factores críticos de éxito estuvieron asociados a las siguientes dificultades: - No existía conocimiento en el personal municipal para la identificación de la población. Por ello, se elaboró una definición operacional y se capacitó internamente en la adecuada identificación y abordaje a la población objetivo. - Ausencia de protocolos y herramientas de intervención. Por ello, fue un factor clave la elaboración de herramientas, formatos, protocolos y flujogramas que se socializaron y validaron con los diferentes actores. - Ausencia de un padrón oficial de personas en situación de mendicidad. Para lo cual realizamos la cuantificación de las personas del Centro Histórico de Lima (centro de la ciudad) mediante un empadronamiento, en diferentes horarios y se sistematizó la información. - La desconfianza de nuestro público objetivo sobre nuestras acciones pues siempre nos visualizaron como agentes represores. Llegamos a realizar acciones directamente en las zonas de permanencia llevando servicios y atención médica, alimentación, etc. Adecuamos y destinamos un ambiente para la atención exclusiva de esta población.

27

Cambios en el ordenamiento legal que fueron necesarios en su país/organización: *

La principal medida de ordenamiento legal es formular una ordenanza, la cual brinda legitimidad a las acciones del programa "Volver a casa", pues aprueba las acciones municipales de lucha contra la mendicidad y personas en situación de calle, y establece los canales de concertación con las instituciones que trabajan en defensa de esta población vulnerable, con la finalidad de luchar contra la mendicidad. Asimismo, establece que el campo de aplicación, en su primera etapa, sería en la zona del Damero de Pizarro Cercado de Lima (centro de la ciudad de Lima). En su segunda etapa, abarcaría el Cercado de Lima y, en las siguientes etapas en coordinación con las entidades públicas, privadas y municipalidades distritales, la provincia de Lima.

28

Grado de coordinación interinstitucional requerido en su país/organización: *

Se conformó la instancia de Articulación Local de Lucha contra la mendicidad y personas en situación de calle, con diferentes entidades del Estado como el Ministerio de Salud, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Ministerio de Trabajo, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Policía Nacional del Perú y Defensoría del Pueblo; buscando insertar a las personas en situación de mendicidad, en los diferentes organismos del Estado para su resocialización e inserción laboral, así como el seguimiento de casos. Asimismo, contamos con reuniones mensuales con la Instancia de Articulación Local y coordinaciones diarias. La Municipalidad Metropolitana de Lima (Gerencia de Desarrollo Social) lidera a través de las siguientes funciones: - Coordinar las actividades de la Instancia de Articulación Local de Lucha contra la mendicidad y personas en situación de calle. - Desarrollar las acciones que correspondan para la reducción de la mendicidad y personas en situación de calle, así como implementar la Red de intervención interinstitucional de asistencia inmediata, para asegurar su atención oportuna cuando enfrenten situaciones de riesgo. - Articular con instituciones, como el Ministerio de Salud que aborden tratamientos de rehabilitación que permita la recuperación física y mental y que ofrezcan atención especializada. - Promover alianzas con instituciones públicas, privadas y sociedad civil para la reinserción social, familiar y laboral. - Elaborar y proponer el Plan de Comunicaciones y Capacitación Metropolitano que ayude a la prevención de la mendicidad y el fortalecimiento familiar. - Implementar el centro de referencia "Hogar de Paso" para el diagnóstico y derivaciones de los casos.

29

Recursos humanos y financieros requeridos vs. obtenidos en su país/organización: *

Si bien para hacerle frente a la mendicidad en toda la provincia de Lima se requiere un grupo humano más amplio del que cuenta actualmente la Municipalidad Metropolitana de Lima, se espera que con la articulación con otros gobiernos locales y el compromiso de los diferentes sectores se logre sumar esfuerzos. Se han realizado a la fecha dos mesas de trabajo a fin de socializar y analizar nuestro programa y los datos encontrados como la retroalimentación con otras instituciones, logrando establecer alianzas de trabajo. Una gestión importante fue insertar el programa en el Plan de Operaciones Institucionales (POI) de la municipalidad, desde el primer año de implementación, estableciendo metas a lograr mensualmente y, a la vez, se han elaborado talleres de retroalimentación entre los colaboradores para la capacitación y manejo homogéneo de los instrumentos elaborados.

Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

d. Eficiencia: se refiere a la capacidad de la administración pública para ordenar sus procesos de tal forma que estos optimicen sus recursos (financieros, humanos, logísticos, etc.) y a su vez generen mayores y mejores resultados.

Precise la siguiente información:

300 palabras como máximo para cada respuesta.

30

Costo total de la experiencia (estimación en USD/año fiscal): *

El presupuesto asignado para el presente año fiscal 2019 es de 177,640 soles que representan 43,646 dólares al año (tipo de cambio de 4.07); que corresponde a la Actividad 1306: servicios sociales y atención a las personas en estado de vulnerabilidad, Tarea 2: implementación de programas sociales a zonas vulnerables de Lima Metropolitana. El presupuesto del año 2020 fue de 608,375 soles, que en dólares sumó un total de 149,477; que corresponde a la Actividad 1306: servicios sociales y atención a las personas en estado de vulnerabilidad, Tarea 2: implementación de programas sociales a zonas vulnerables de Lima Metropolitana. El presupuesto del año 2021 ascendió a un total de 235,905 soles, representando un total de 57,962 dólares, montos correspondientes a la Actividad 1306: servicios sociales y atención a las personas en estado de vulnerabilidad, Tarea 2: implementación de programas sociales a zonas vulnerables de Lima Metropolitana.

31

Costo-por-persona beneficiada (estimación en USD/año fiscal por beneficiario directos y indirectos): *

2019 Presupuesto total anual = 43,646 dólares Total beneficiarios = 146 beneficiarios directos
Costo por persona en 2019 es de 298.94 dólares 2020 Presupuesto total anual = 149,477
dólares Total = 245 beneficiarios directos Costo por persona en 2020 es de 610.10 dólares
2021 Presupuesto total anual= 57,962 dólares Total = 340 beneficiarios directos. Costo por
persona en 2021 es de 170.47 dólares

32

Indicador cuantitativo/cualitativo de costo-beneficio (nota: indicar evolución por año fiscal y comparar con experiencias similares o prácticas alternativas si es posible): *

El costo de recuperar una vida humana de la mendicidad resulta muy valioso socialmente y más aún en tiempo de pandemia. La pérdida económica para el Estado que generan la delincuencia, informalidad y las drogas, resulta poco comparable con lo invertido en rescatar a una persona de la mendicidad, un ambiente vulnerable a perpetuar estas situaciones y donde la trata de personas y mafias, son las más interesadas en la invisibilidad de esta realidad. En el tiempo de pandemia, además, se suma el gasto que un paciente con Covid-19 le genera al Estado, y la posibilidad de minimizar su contagio al proteger a poblaciones vulnerables en estado de mendicidad no solo contribuye a su propio bienestar sino también al bienestar y protección de la salud pública.

33

Número total y porcentual de personal involucrado en la gestión de la práctica innovadora (nota: indicar involucramiento de actores no-estatales, caso relevante): *

El equipo de "Volver a casa" está conformado por 12 trabajadores de la Subgerencia de Bienestar Social de la municipalidad, lo que representa un muy pequeño porcentaje respecto al total de trabajadores (5%). Sin embargo, su eficiencia radica en la articulación y colaboración con otras áreas o instituciones involucradas: - Sociedad de Beneficencia de Lima. - Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). - Ministerio de Salud (MINSA). - Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). - Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). - Superintendencia Nacional de Migraciones. - Ministerio del Interior (MINISTER). - Policía Nacional del Perú. - Defensoría del pueblo. - ONG CARE PERU. - ONG CLAMOR en el Barrio. - Asociación Benéfica PRISMA – USAID. - Sistema Metropolitano de la Solidaridad (SISOL), entre otros aliados.

Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

e. Sustentabilidad: implica el nivel de permanencia, resiliencia y enraizamiento de la experiencia que la haga capaz de mantenerse en el tiempo, resistir a los cambios políticos

de la administración, cambios institucionales y organizativos, financiamiento, grado de compromiso de las autoridades y personal gubernamental, etc.

Precise la siguiente información: (300 palabras como máximo para cada respuesta):

34

Tiempo de vigencia legal: *

"Volver a casa" es una iniciativa que no cuenta con un periodo de término definido.

35

Nivel del reconocimiento legal de la práctica:
(Por ejemplo: ley ordinaria, documento de política, portaría, reglamento, protocolo internacional). *

"Volver a casa" se encuentra bajo el amparo de la Ordenanza N° 2326-2021.

36

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios en la autoridad política
(nota: indicar número de ciclos electorales y/o años superados): *

"Volver a casa" desde su creación en el 2019, no ha experimentado un cambio en autoridad municipal. Sin embargo, si ha habido tres cambios presidenciales y una crisis política nacional en el Gobierno Central. Pese a estos cambios, la necesidad de continuar con esta práctica ha permanecido constante.

37

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios en la autoridad
administrativa (nota: indicar número de ciclos administrativos y/o años
superados): *

“Volver a casa” ha experimentado el cambio de funcionarios a cargo de la Unidad Orgánica a la que depende (Gerencia de Desarrollo Social de la municipalidad). Dichos cambios administrativos que han surgido hasta la fecha no ha afectado la continuidad del desarrollo del programa, asimismo desde la Gerencia de Desarrollo Social se refuerza el mensaje de continuar velando por el bienestar y desarrollo de las personas más vulnerables como lo viene haciendo el programa.

38

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios ocurridos en las fuentes de financiación y presupuesto (nota: indicar cambios en fuentes de financiación, en caso pueda estar disponible): *

No se cuenta con cambios en las fuentes de financiamiento, correspondiendo siempre a presupuesto municipal.

39

Porcentaje total de las fuentes de financiación provenientes de la cooperación internacional (estimación en USD/año fiscal, caso disponible): *

El programa no cuenta con fuentes de financiamiento provenientes de la cooperación internacional.

40

Número de donantes/cooperantes (en último los últimos 2-3 años fiscales): *

“Volver a casa” en alianza con la Fundación Lima, organización sin fines de lucro, que mediante un convenio con la Municipalidad Metropolitana de Lima, colabora con la población vulnerable albergada en el Hogar de Paso Municipal, a la que la municipalidad atiende, ha beneficiado a los usuarios con donación de ropa, útiles de aseo y alimentos. Asimismo, en coordinación con la Sociedad de Beneficencia de Lima, se han brindado donaciones para los beneficiarios albergados en la Casa de Todos, con donaciones en víveres, útiles de aseo y vestimenta.

Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

f. Perspectiva de Género, Diversidad y Derechos Humanos. Consiste en determinar cómo la iniciativa sometida a concurso promueve mejoras en las condiciones de igualdad y equidad entre hombres, mujeres y personas de identidad de género diversa, desde un enfoque interseccional, en las dimensiones de acceso, trato, oportunidades, calidad, diferenciación de prestaciones de los servicios públicos, etc. Asimismo, se toma en consideración la dimensión de género, diversidad y derechos humanos dentro de la institución que implementa la experiencia innovadora.

Precise la siguiente información: (300 palabras como máximo para cada respuesta):

41

¿Se ha tomado en cuenta los principios de Igualdad y No Discriminación en la iniciativa? ¿Se ha tomado en cuenta la perspectiva de género? ¿En qué etapa/s del proceso (Diseño, implementación, etc)? Especificar cómo: *

La atención de las personas en situación de mendicidad se realiza sin discriminar género, ofreciendo el mismo servicio y la aplicación del mismo protocolo para todos los géneros. Los derechos son restituidos sin distinción del género.

42

¿Se ha mantenido algún tipo de coordinación con el Mecanismo Nacional de la Mujer (Ministerio de la Mujer o equivalente) de su país, en sus esfuerzos para avanzar un enfoque de igualdad de género y de derechos en la iniciativa? ¿Con alguna otra instancia del gobierno responsable de temas de diversidad (personas indígenas, afrodescendientes, con discapacidad, migrantes, LGBTI, etc.)?: *

Ha resultado fundamental la coordinación intersectorial para atender integralmente a los usuarios rescatados de la situación de mendicidad, dado que existían otras vulnerabilidades asociadas al hecho de la mendicidad como vulnerabilidad en sí misma. Es así que estas coordinaciones han sido claves: - Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables: Específicamente con el Programa Nacional para la prevención y erradicación de la Violencia contra la mujer e integrantes del Grupo Familiar – Aurora, dado que en algunos casos las mujeres en situación de mendicidad además eran víctimas de violencia física, psicológica o

sexual. - Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social: Específicamente con los programas sociales Pensión 65 y Programa Contigo, programas de transferencia monetaria para personas adultos mayores y personas con discapacidad, respectivamente. - Superintendencia Nacional de Migraciones: Con quien se coordinaba la situación migratoria de personas en situación de calle extranjeras, que corresponden al 8% de la población atendida, y de quienes la principal procedencia es de Venezuela (26 personas).

43

¿Cuenta la experiencia innovadora con estrategias explícitas/institucionalizadas de acción afirmativa o de inclusión de con las personas beneficiarias atendiendo las diferencias basadas en género u otras variables (raza, etnia, personas con discapacidad, nivel socioeconómico, etc.)? Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres o padres de familia, poblaciones alejadas, entre otros.

Señale cifras por favor: *

"Volver a casa" cuenta con pasos a seguir en el proceso de restitución de derechos de la persona en situación de mendicidad que se encuentran establecidos en protocolos de intervención diseñados por el equipo del programa para los diferentes casos: adultos mayores, adultos, ciudadanos extranjeros, personas con problemas de salud mental, personas con adicción a drogas y para mendigos encubiertos. Estos protocolos han sido importantes debido a las necesidades diferenciales entre cada grupo y sobre todo con los actores instituciones diferentes con los cuales hay que coordinar a fin de darles el óptimo servicio en la restitución de derechos.

44

¿Cuenta la institución postulante una política de igualdad de género/igualdad de oportunidades? ¿Una unidad o punto focal de género? ¿El personal de la institución ha recibido alguna capacitación en la integración de un enfoque de género, diversidad y derechos humanos?: *

Si, la Municipalidad Metropolitana de Lima cuenta con la unidad orgánica denominada Gerencia de la Mujer e Igualdad que cuenta con dos subgerencias: Subgerencia de equidad e igualdad y la Subgerencia de Servicios Integrales de Protección Contra la Violencia Basada en Género. Esta gerencia cuenta con dos albergues temporales denominados Casas de la Mujer, con quienes se ha articulado el ingreso de mujeres en situación de mendicidad y víctimas de violencia, pero sobre todo aquellas que se encontraban con niños pequeños. Asimismo, gracias a esta articulación con dicha unidad se llevó un curso formativo efectuado por la Gerencia de la Mujer e Igualdad de la municipalidad, así como de instituciones especializadas en la materia y la academia que capacitó a todo el personal del equipo "Volver a casa".

Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

g. Incidencia Ciudadana. Se refiere en demostrar y especificar el tipo, mecanismos y frecuencia de involucramiento de la ciudadanía en las diferentes etapas de la experiencia innovadora (sea a través de su diseño, planificación, implementación, evaluación y/o monitoreo), con el propósito de que ésta cumpla con los objetivos institucionales trazados y, al mismo tiempo, estén en concordancia con las prioridades ciudadanas.

Precise la siguiente información: (300 palabras como máximo para cada respuesta):

45

Información: la información pública es brindada a la ciudadanía por mecanismos de difusión (por ejemplo: informes, reportes, comunicados, portales de transparencia y similares): *

Se realiza la difusión de los servicios y desarrollo de actividades de trabajo de campo e intervención del programa municipal a través de las redes sociales, plataforma de la Municipalidad Metropolitana de Lima y rendición de cuenta municipal. Las estrategias para dar a conocer las experiencias fueron a través del portal municipal (www.munlima.gob.pe), redes sociales institucionales, notas de prensa que informan a la comunidad sobre el trabajo realizado, mesas de trabajo donde se socializaron los resultados directos, también difundimos nuestro programa directamente en los operativos de trabajo, plazas del centro histórico de la ciudad donde proporcionamos a cada persona nuestra dirección, horarios de trabajo, etc. Dentro de nuestra institución realizamos talleres y reuniones de trabajo con las diferentes gerencias, y colaboradores de nuestro programa, las cuales sirvieron de retroalimentación de los procesos, protocolo y resultados.

46

Consulta: la información pública objetiva y balanceada así como la toma de decisiones adoptadas, han tomado en consideración aportes y análisis brindados desde la ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de escucha (por ejemplo: encuestas, audiencias públicas, redes sociales, chatbots y similares): *

Sí, se han aplicado diferentes mecanismos de escucha con la población objetivo y la ciudadanía a través de las encuestas presenciales, entrevistas, orientación ofrecida al público en general mediante las áreas existentes de la comuna municipal y actualmente en el contexto de pandemia se realiza las orientaciones y recepción de casos a través de las redes sociales con las que cuenta la institución. Gracias a las redes sociales, la comunidad participa, no solo en la identificación del caso, sino en la comunicación de propuestas de solución y sobre todo el seguimiento de los casos, inclusive toman fotos y mandan videos, por lo que participan y se involucran en el caso. Cada área cuenta con canales de escucha (correo electrónico y cuenta de WhatsApp) con sus usuarios, donde suelen enviar casos de personas que han sido hallados en situación de calle. Así mismo, la comunicación es frecuente con la Policía Nacional del Perú, gobiernos locales y a través de todos los miembros de la Instancia de Articulación Local que tiene la obligación de trabajar a favor del bienestar de esta población.

47

Co-diseño: los problemas y soluciones adoptadas denotan un involucramiento constante y directo con la ciudadanía en general, organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de diseño colaborativo (por ejemplo: pruebas de concepto, prototipaje, ensayos de validación, laboratorios de innovación y similares): *

Consideramos que todo el proceso ha sido un constante diseño desde sus inicios en 2019, donde gracias al primer empadronamiento pudimos validar la gran necesidad de atención humanitaria que requerían estas personas que pernoctaban en la vía pública, Durante esa primera etapa, con un muestreo intencional por criterios se realizaron entrevistas a los distintos actores involucrados en la atención. Se identificó que la perpetuación histórica de esta problemática, genera que estas personas se definan solo como "receptores de cuidados", focalizando la intervención en lo material del cuidado, es decir, cubrir necesidades de vestido, higiene y alimentación, y descuidando las necesidades afectivas, necesarias para la constitución de una identidad más sólidamente construida. Tuvimos que rediseñar nuestras intervenciones y trabajar de la mano con la Policía de Familia, inicialmente perdíamos mucho tiempo asistiendo a la comisaría para la búsqueda de la red familiar, a veces no se encontraba la Policía de Familia o no se encontraba la única persona que estaba capacitada para la identificación biométrica. Por ello, diseñamos un protocolo de búsqueda de red familiar, formamos un equipo capaz de empatizar de mejor manera con la familia y lograr un acercamiento para dar inicio al proceso de reinserción. Se identificaron lugares públicos e instituciones como parte del circuito socio-asistencial, aquí la mayoría de los servicios o beneficios que se ofrecen los hacen sentir desechables y como si quisieran que se vayan rápido, son pocos o nulos los espacios en los que sienten que se los escucha, es decir, donde sean "más que un plato de comida". Comprobamos en campo que el equipo de trabajo debía ser multidisciplinario. También nos dimos cuenta que debíamos mejorar nuestra estrategia de acercamiento, para lo cual, se prototiparon canales de acercamiento y validamos que el más aceptado era el de comida, ya que siempre la necesitan.

48

Colaboración: la identificación de los problemas y la entrega de soluciones han sido realizados a través de una colaboración permanente y estrecha con miembros de organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de implementación colaborativa (por ejemplo: participación de líderes de la comunidad de personas beneficiarias en la entrega "al final de la línea" ("last mile delivery") de la práctica innovadora:

*

La diversidad entre las personas siempre ha existido. La invisibilización histórica y la marginación a la que estos individuos han sido sometidos se han intentado revertir paulatinamente mediante la realización e implementación de políticas públicas, y acciones específicas que reviertan las condiciones de desigualdad y discriminación. "Volver a casa" ha logrado conformar una red de apoyo que les ayude a vencer obstáculos y dificultades que han enfrentado a lo largo de su vida. Se cuenta con el involucramiento de la sociedad y voluntarios, que muchas veces han vivido situaciones similares y les sirven de ejemplo para reconstruir sus historias con menos sesgos, menos prejuicios y menos estereotipos.

ANEXOS (Opcional)

49

Anexo I. Agregar link del documento:

<https://www.gob.pe/institucion/munilima/normas-legales/1882282-ordenanza-municipal-n-2326-25-03-2021>

50

Anexo II. Agregar link del documento:

<https://www.flickr.com/photos/fotografiamml/albums/72157715228988841>

51

Anexo III. Agregar link del documento:

<https://www.munlima.gob.pe/2020/11/20/volver-a-casa-mas-de-70-habitantes-de-calle-retornaron-a-su-hogar-gracias-a-programa-de-la-mml/>

Declaración de los Participantes

La Institución Postulante, a través de quien suscribe, declara que:

1. Conoce las Bases de la actividad "Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva" y acepta todos sus alcances.
2. Toda la información expuesta en el formulario de postulación es veraz y verificable y de entera responsabilidad del postulante.
3. Está dispuesta a proporcionar al Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA toda la información complementaria que le sea solicitada durante el proceso de evaluación.
4. No tiene, o no ha tenido en los últimos cinco años, ningún tipo de vinculación (exceptúese la nacionalidad) con alguno de los Jurados o miembro del Departamento para la Gestión Pública Efectiva.
5. El Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA está autorizado a realizar la difusión de la experiencia innovadora en postulación, así como de los resultados del proceso de reconocimiento.



52

Nombre de la/del Representante Legal: *

Jorge Muñoz Wells

53

Cargo: *

Alcalde de Lima

54

Teléfono: *

+51 632-3310

55

Correo Electrónico: *

jorge.munoz@munlima.gob.pe

56

Nombre de la persona de contacto: *

Yessica Viaña Pongo

57

Cargo: *

Asesora - Alcaldía Metropolitana

58

Correo electrónico: *

yessica.viana@munlima.gob.pe

59

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2021: *

Sí

NO