

Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2017

User Information

Name:	Anonymous	Email:	N/A
Location:	N/A	Company:	N/A
Position:	N/A	IP Address:	200.48.5.172
Started:	07/24/2017 12:05 PM	Completed:	07/24/2017 6:31 PM
Time Spent:	0 days, 6 hours, 386 minutes, 23137 seconds, 23137000 milliseconds	Custom 1:	N/A
Custom 2:	N/A	Custom 3:	N/A

Estado Miembro Postulante:

Perú

Institución Pública Postulante:

Municipalidad Distrital de Miraflores

Nombre de la Experiencia Innovadora:

Innova Miraflores

Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora:

Octubre del 2011

Categoría a la que postula:

Innovación en la Gestión del Talento Humano

En este apartado, se requiere hacer una presentación resumida de la Experiencia Innovadora:

Innova Miraflores es el Programa de Innovación Interna que busca convertir a los colaboradores de la Municipalidad de Miraflores en los protagonistas de la transformación hacia una gestión municipal más eficiente. Promueve la búsqueda abierta de ideas para enriquecer las prácticas y procesos existentes, y proponer nuevas iniciativas, con la meta de brindar un mejor servicio al ciudadano. Se trata de un programa que pone en valor la experiencia de los colaboradores del municipio, integrando sus propuestas a la toma de decisiones de la administración municipal.

A su vez, Innova Miraflores es el principal medio por el que se promueve la cultura de innovación dentro de la gestión municipal. En la actualidad está compuesto por cinco servicios divididos en un proceso de tres etapas: formación, ideación e incubación. Este diseño es el resultado de una evolución constante que nos ha permitido mejorar de manera continua la experiencia que se le brinda a los colaboradores.

A la fecha, el programa ha logrado involucrar a más de 300 colaboradores que han invertido 180 horas en procesos de innovación abierta y diseño colaborativo. Como resultado se han generado 596 ideas, 24% de las cuales ya forman parte de soluciones efectivas de la gestión (Anexo 1).

Información de contacto Nombre de la Entidad postulante:

Municipalidad Distrital de Miraflores

Dirección y teléfono:

Dirección: Avenida Larco 400, Miraflores, Lima, Perú
Teléfono: 51 1 6177272

Página web:

www.miraflores.gob.pe

E-mail:

sergio.meza@miraflores.gob.pe

Nivel Administrativo de la Entidad:

Nivel Local

Naturaleza Administrativa de la Entidad:

Otra, explique: Gobierno local con personería jurídica de derecho público

1. Resumen Ejecutivo: En esta sección se pide exponer en detalle la experiencia innovadora. Por favor, facilite que corrobore y dé más elementos sobre la iniciativa

Innova Miraflores se centra en el empoderamiento del colaborador municipal como actor clave para la transformación de la institución. Miraflores es pionero en la búsqueda de alternativas para hacer más horizontal la gestión del distrito pues se reconoce que en la diversidad y experiencia de todos los colaboradores existe una mayor riqueza de propuestas.

Para lograrlo, el proceso de Innova Miraflores está compuesto por tres etapas: formación, ideación e incubación. Cada etapa cuenta con un mix de servicios con identidades diferenciadas pero complementarias, donde se promueven nuevas formas de identificación de oportunidades y diseño de soluciones.

Servicios de formación:

1) Talleres de creatividad e innovación: Actividad semestral dirigida a colaboradores donde se promueve la creatividad y se enseñan metodologías de innovación a través de sesiones teórico-prácticas.

Servicios de ideación:

2) Taller "Crea, Mejora, Innova": Actividad mensual con cada área de la municipalidad entre colaboradores, vecinos y expertos en el tema. Se define un desafío del área en conjunto con los coordinadores y luego se plantea el reto en un taller práctico para idear soluciones entre todos los participantes. Las ideas resultantes son evaluadas por los coordinadores del área para determinar la factibilidad de su ejecución.

3) "Full Innovation Day": Jornadas de innovación semestrales que se realiza en un espacio diferente al laboral donde se promueve el desarrollo de iniciativas entre los colaboradores de una gerencia. Las temáticas y desafíos a trabajar son escogidos in-situ por los colaboradores y las ideas más votadas son prototipadas y puestas en prueba por un grupo de trabajo temporal.

4) Concurso "Innova": Convocatoria anual que premia el esfuerzo de los colaboradores municipales que proponen alternativas innovadoras de triple impacto para la gestión municipal. Las propuestas deben ser elaboradas por equipos de trabajo que pasan por un proceso de formación que les permita mejorarlas. Los finalistas presentan sus iniciativas a un jurado compuesto por el Alcalde de Miraflores y por funcionarios municipales.

Servicios de incubación:

5) Espacio de co-working: Espacio de trabajo donde colaboradores seleccionados a través del Concurso "Innova" reciben mentoría especializada para validar e implementar ideas de alto impacto. Es un ambiente multidisciplinario y compartido con start-ups digitales que trabajan soluciones para ciudades inteligentes, adulto mayor y seguridad ciudadana.

Para finalizar, desde este año se está trabajando en construir una web interna de consulta libre para

cualquier colaborador, donde todos los resultados del programa Innova Miraflores estén publicados. Se ha empezado con los tres servicios de ideación y puede revisarse a través del siguiente enlace: <https://sites.google.com/miraflores.gob.pe/innovamiraflores/página-principal>

2. Antecedentes: Describa la situación inicial que se pretendió fortalecer y/o mejorar anterior a la implementación de la experiencia innovadora.

Innova Miraflores responde a la necesidad de promover una gestión pública moderna, ágil y confiable para el beneficio de los ciudadanos. Al mismo tiempo, responde a la necesidad de favorecer un cambio organizacional receptivo a nuevas ideas, tolerante al fracaso y enfocado en el desarrollo de las personas. En un contexto donde las ciudades están en constante evolución, la innovación es la vía por la que podemos renovar nuestras propuestas para mejorar la calidad de vida de nuestra sociedad. Innova Miraflores busca lograrlo mientras fortalece las capacidades de los colaboradores y, de este modo, estar preparados para nuevos desafíos en el futuro.

3. Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada: Por favor, explique la relación existente entre la Experiencia Innovadora y la Categoría seleccionada en forma breve y concisa

Innova Miraflores reconoce que cada funcionario público es un agente de cambio para la comunidad. A través del programa, cada colaborador tiene la oportunidad de desarrollar ese potencial a través de su participación en los servicios brindados. Por un lado, fortalece sus habilidades blandas en espacios de resolución de desafíos reales en los que se requiere de empatía, creatividad y colaboración. Por otro lado, pone en práctica metodologías de innovación reconocidas internacionalmente –innovación abierta y centrada en el usuario, en especial– por lo que se aporta a una profesionalización altamente competitiva. Asimismo, el programa requiere que el colaborador salga de su cotidianidad y le permite reinventar sus funciones, lo que contribuye al sentido de propósito de su gestión. En ese proceso, se acerca al funcionario público y al ciudadano a un espacio de aprendizaje mutuo que eleva la confianza y el entendimiento entre ellos.

4.a.1 ¿Quién ideó la Experiencia Innovadora?: - Informe de Consultoría- Propuesta Política- Funcionarios de la misma entidad

Innova Miraflores inició con el Concurso "Innova" en el 2011. Un equipo de la Gerencia de Desarrollo Humano impulsa y re-crea el programa desde el 2015. Al ser pioneros con este tipo de propuesta, el programa se encuentra en un proceso de constante ideación para introducir los aprendizajes propios. Desde el presente año, Innova Miraflores es impulsado a través del Centro de Innovación desde la Gerencia de Desarrollo Humano.

4.a.2 Describa los elementos que hacen que la Experiencia Innovadora en gestión pública de su entidad sea innovadora:

- Primera vez que una administración pública se ocupa del tema con un enfoque de gestión del talento humano. Innova Miraflores es el primer programa municipal del país que tiene como fin desarrollar el potencial de los funcionarios públicos para innovar tanto dentro de la gestión como hacia la comunidad.
- Actividades internas con posibilidad de participación externa. Innova Miraflores reconoce la riqueza de la diversidad en toda su amplitud por lo que personas externas a la municipalidad pueden participar no solo como fuentes de información, sino también dentro del proceso de ideación de propuestas.
- Diseño del proceso del programa basado en la retroalimentación constante de todos los interesados. Innova Miraflores sigue siendo un programa pionero y exitoso porque pasa por una continua evaluación de colaboradores, facilitadores, coordinadores, gerentes y ciudadanos.

4.a.3 ¿Existieron algunos antecedentes de la experiencia innovadora, sea en la misma entidad u otra?:

Innova Miraflores tiene sus orígenes en el 2011, año en el que se lanzó por primera vez el Concurso "Innova", mediante el que se premiaba a los colaboradores con iniciativas orientadas a mejorar la eficiencia interna. El concurso tuvo una buena acogida entre los colaboradores y reflejó la necesidad de fomentar nuevos espacios desde los cuales abordar las diferentes necesidades que fueron identificadas. Estas necesidades incluían el trabajo personal entre colaboradores donde se facilitase la discusión entre personas de diferentes áreas, y se tuviese una perspectiva externa con la participación de expertos y vecinos, con el fin de obtener ideas con mayor impacto.

Es así que en el 2015 se adicionaron los Talleres "Crea, Mejora, Innova" y los "Full Innovation Day". Con estos dos nuevos servicios se amplió la convocatoria de colaboradores y se introdujeron espacios temporales de ideación colaborativa con un proceso pauteado y retroalimentación inmediata. El diseño de estas tres propuestas se fue mejorando con cada nueva réplica y a fines del 2016 se decidió llevar el programa al siguiente nivel. Era necesario brindar más herramientas a los

colaboradores que desearan replicar estos espacios en sus áreas y realizar un seguimiento más especializado de aquellas propuestas con potencial de alto impacto. Por eso desde el presente año se han incorporado los talleres de creatividad e innovación como espacios de formación y el espacio de co-working, sin dejar de mejorar aquellos servicios que ofrecemos desde el inicio.

4.b.1 ¿Cómo la iniciativa beneficia a la población objetivo? Por favor, indicar datos comparativos:

El programa no solo beneficia a los colaboradores de la municipalidad, también tiene un impacto directo para el ciudadano a través de las propuestas que son ejecutadas. Un ejemplo relacionado con la mejora interna se dio con la implementación de una plataforma única de licencias de funcionamiento, propuesta por un equipo de cinco colaboradores a través del Concurso "Innova Miraflores". Gracias a su implementación el tiempo de obtención de una licencia definitiva Categoría I-A pasó de ser de 125 horas a 2 horas y media. También se ha tenido buenos resultados relacionados a la creación de nuevos servicios. Por ejemplo, el concurso "Familias 3D" fue diseñado en un Taller "Crea, Mejora, Innova" y promueve la sana alimentación, el deporte y la diversión con retos semanales que deben ser completados en familia. El concurso fue lanzado este año y contó con la participación de más de 100 familias que se involucraron por primera vez en una iniciativa de este estilo (Anexo 2).

4.b.2 ¿Cuenta con indicadores cualitativos y cuantitativos que muestren beneficios prácticos de los ciudadanos? Por favor, mencionarlas:

Número de iniciativas creadas a partir del programa Innova Miraflores: 144 ideas de mejora de procesos de atención o de programas municipales.

4.b.3 ¿La iniciativa innovadora ha beneficiado también a otras poblaciones, comunidades no-objetivos? Por favor, explique:

Aún no se han dado casos en los que Innova Miraflores haya beneficiado a otras comunidades no objetivo.

4.c.1 ¿Por qué la Experiencia Innovadora de su Entidad es susceptible de ser replicada por otras entidades?:

- No requiere más recursos de los ya existentes. Las convocatorias se dan de forma virtual y los talleres se realizan en las instalaciones de la municipalidad, por lo que solo se requiere de presupuesto para los útiles y materiales. Asimismo, se puede emplear el mismo talento humano al que se capacita y entrena.
- Adaptable a la dimensión de cada institución. Dependiendo del tamaño de cada institución y sus propios objetivos, se puede evaluar qué procesos del programa incluir y con qué frecuencia ofrecer cada servicio seleccionado.
- Capacitación sencilla a personal encargado. No se necesita contar con un experto en innovación. Un colaborador que tenga experiencia facilitando procesos de participación y esté interesado en el tema, puede aprender lo necesario con recursos en línea e ir ampliando sus conocimientos con la puesta en marcha. Si ese fuese el caso, se recomienda contar con un mentor, interno o externo, que guíe este proceso.
- Crear es inherente a la naturaleza humana. La predisposición positiva que trae consigo esta cualidad hace de esta iniciativa susceptible de réplica sin muchas barreras. Puede reforzarse con incentivos positivos que reconozcan el esfuerzo por contribuir a mejorar la gestión.

4.c.2 ¿Qué elementos centrales y/o requisitos deberían ser considerados para que la experiencia innovadora pueda ser replicada en otras entidades/países?:

- Talento humano capacitado a todo nivel organizacional, que lidere y promueva el programa y reconozca su importancia para el desarrollo de los demás funcionarios.
- Identificación de problemáticas relevantes para la entidad/país, de modo que se trabajen propuestas en beneficio de las necesidades específicas de su comunidad o público objetivo.
- Retroalimentación constante de las expectativas de los colaboradores y del seguimiento de las propuestas creadas, para mejorar la metodología de los espacios y buscar que más propuestas sean incorporadas en la gestión.

4.d.1 Presupuesto General de toda la Entidad y Presupuesto de la experiencia innovadora postulante¿Se ejecutó todo el Presupuesto?:

El Programa Innova Miraflores no cuenta con un presupuesto específico asignado, se trabaja con los recursos de la Gerencia de Desarrollo Humano.

4.d.2 Número de personas de la Entidad y Número de las personas involucradas en la Experiencia Innovadora postulante:

En la actualidad, la iniciativa es liderada por una persona (la Coordinadora del Centro de Innovación) y supervisada por una persona: el Gerente de Desarrollo Humano. Sin embargo, para el diseño y evaluación de cada taller se convoca hasta a tres representantes de las áreas involucradas y para su ejecución se convoca el apoyo de hasta tres facilitadores del equipo de la Gerencia de Desarrollo Humano.

4.d.3 Si pudiera dar una opinión sobre el costo-beneficio de la aplicación de la Experiencia Innovadora, ¿diría Ud. que es positiva?:

Innova Miraflores ha excedido con amplitud los beneficios generados respecto a la inversión que ha supuesto. Por un lado, ha logrado aumentar la productividad de los colaboradores municipales. Del total de colaboradores encuestados, el 76% considera que los servicios en los que participó le permitieron generar nuevas ideas para mejorar los procesos de sus áreas. Asimismo, el 67% considera que la gestión municipal es más eficiente a partir de las actividades fomentadas. Por otro lado, por primera vez se tiene un canal institucionalizado de escucha de propuestas de los colaboradores (Anexo 3). Como resultado, 144 ideas generadas a través del programa han sido adoptadas por la gestión municipal incorporándolas a iniciativas existentes o creando un nuevo servicio para los vecinos.

4.e.1 Para facilitar la implementación de la iniciativa, ¿se han desarrollado mecanismos de coordinación con otras entidades? ¿En que consisten esos mecanismos?:

Los mecanismos de coordinación del programa han sido principalmente con áreas internas de la municipalidad. Sin embargo, recientemente se han firmado dos convenios de colaboración con instituciones privadas para reforzar los servicios del programa. El primer convenio es con Telefónica Open Future, quienes nos facilitarán su plataforma para convocar al Concurso Innova y con quienes el Centro de Innovación incubará a start-ups en el espacio de co-working. El segundo convenio es con Cisco gracias al cual la municipalidad se ha convertido en una "Cisco Networking Academy". Mediante esta academia, se introducirán cursos gratuitos de habilidades y conocimientos digitales dentro de los servicios de formación de Innova Miraflores. Así, los colaboradores tendrán la posibilidad de profesionalizarse en este ámbito y les permitirá ampliar su visión de soluciones para la gestión municipal.

4.e.2 ¿Existe un reconocimiento legal de la experiencia que la haga obligatoria en el tiempo?:

El Concurso Innova cuenta con el respaldo del Acuerdo de Concejo N° 097-2011/MM del 13 de octubre del 2011, el cual señala los aspectos básicos del concurso y su periodicidad. Adicionalmente, se ha presentado una Resolución de Alcaldía para aprobar oficialmente el Comité de Innovación. Este comité velará por el cumplimiento y la ejecución de las ideas generadas por el programa Innova Miraflores. Estará conformado por el Gerente Municipal, el Gerente de Sistemas y Tecnologías de la Información y el Gerente de Desarrollo Humano.

4.e.3 Número de administraciones que han implementado la política pública propuesta:

Se ha venido ejecutando durante las dos gestiones municipales del Alcalde de Miraflores, Jorge Muñoz Wells.

4.e.4 Número de años con Presupuesto asegurado (precisar horizontes temporales a 1, 5, 10 años) y origen del Presupuesto (Público o Privado):

El Programa Innova Miraflores no cuenta con un presupuesto específico asignado, se trabaja con los recursos de la Gerencia de Desarrollo Humano. El presupuesto es público.

4.f.1 ¿Se ha tomado en cuenta la perspectiva de género y los principios de Igualdad y No Discriminación en la iniciativa? ¿En que etapa/s del proceso (Diseño, implementación, etc)?:

Innova Miraflores nace del reconocimiento de que todos los colaboradores cuentan con ideas igualmente valiosas para mejorar el servicio que brinda la municipalidad y de que en la diversidad de experiencias se encuentra la mayor riqueza. En ese sentido, todas las actividades que promueve el programa procuran ser inclusivas desde su diseño. Por ejemplo, en la convocatoria y comunicación de resultados se busca utilizar un lenguaje neutro de modo que sea personal para todos, como se

evidencia en la web interna del programa. Además, se han tocado temáticas tradicionalmente enfocadas a un cierto género, como seguridad ciudadana o servicio social, para ser trabajadas en grupos equitativos en cuanto a género.

4.f.2 ¿Se ha mantenido algún tipo de coordinación con el Mecanismo Nacional para el Avance de la Mujer de su país, en el esfuerzo para avanzar en un enfoque de igualdad de género y de derechos en la iniciativa?:

No se ha mantenido este tipo de coordinación.

4.f.3 ¿Cuenta la experiencia con estrategias explícitas/institucionalizadas de acción afirmativa o discriminación positiva con las y los beneficiarios atendiendo las diferencias basadas en género u otras variables (personas con distintas capacidades, nivel socioeconómico, etc) (Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres o padres de familia, poblaciones alejadas, entre otros)

Todos los servicios de Innova Miraflores son abiertos para todos los colaboradores, y externos de ser el caso, sin distinción de género, raza, edad, religión, orientación sexual ni discapacidad. Solo en el Concurso Innova, 60% de los participantes registrados entre el 2011 y el 2015 han sido mujeres. Además se toman consideraciones especiales si algún participante presenta alguna discapacidad. Por ejemplo, el Full Innovation Day del presente año contó con la participación de dos personas con discapacidad visual, por lo que la dinámica fue validada previamente con un especialista.

4.f.4 ¿Cuántos hombres y cuántas mujeres trabajan en la iniciativa? ¿Qué porcentaje de hombres y mujeres ocupan cargos directivos en la iniciativa? ¿Existe algún tipo de selección y contratación específica o medida de acción afirmativa, como cuotas? De ser el caso, señale cifras, por favor:

No se ha considerado ningún mecanismo de selección específico. Sin embargo, el liderazgo del proyecto ha pasado por tres gestiones desde que fue asumido por la Gerencia de Desarrollo Humano: la primera gestión fue liderada por una mujer, la segunda, por un hombre y en la actualidad la preside una mujer. El equipo con el que se trabaja varía según el servicio y la temática planteada y es convocado por su experiencia indistintamente de ser hombres o mujeres.

4.g.1 ¿Existe un espacio institucionalizado y permanente que promueva la participación ciudadana? Por favor, explique:

Dentro del proceso de Innova Miraflores se encuentra el taller "Crea, Mejora, Innova" como parte de los servicios de ideación. El diseño de este taller implica que necesariamente se cuente con la participación de ciudadanos que sientan cercana la problemática a tratar. Por ejemplo, cuando se han tratado temas relacionados a la atención del adulto mayor se ha contado con la participación de vecinos en este rango de edad o cuando se ha tratado un tema educativo se ha contado con la participación de profesores, padres de familia y estudiantes. De esta manera garantizamos que exista participación ciudadana en al menos uno de los servicios del programa.

4.g.2 ¿Cuál es el nivel de incidencia de la participación ciudadana en la toma de decisiones?:

Hasta el momento, la participación ciudadana ha incidido en la etapa de entendimiento de las problemáticas y en la de ideación de soluciones a través del Taller "Crea, Mejora, Innova".

4.g.3 Por favor, citar los indicadores cuantitativos de las participaciones ciudadanas realizadas y mencionar los mecanismos empleados en las diferentes etapas de la experiencia innovadora:

Para medir la participación ciudadana en el programa se contabilizan los talleres "Crea, Mejora, Innova" que han sido ejecutados exitosamente. Con el objetivo de garantizar la participación de vecinos y especialistas, la convocatoria se realiza a través de los responsables del área que ha propuesto el desafío a resolver, pues conocen a sus usuarios y tienen mayor poder de convocatoria. A la fecha, se han ejecutado 9 talleres "Crea, Mejora, Innova", lo que corresponde a 53% respecto al total de actividades que ha promovido Innova Miraflores.

ANEXO 1

[ResponseID66755ItemID14250Anexo 1.pdf](#)

ANEXO 2

[ResponseID66755ItemID14251Anexo 2.pdf](#)

ANEXO 3

[ResponseID66755ItemID14252Anexo 3.pdf](#)

DECLARACIÓN DE LOS(AS) PARTICIPANTES Nombre del Representante Legal:

Jorge Muñoz Wells

Cargo:

Alcalde de Miraflores

Teléfono:

51 1 6177272

E-mail:

jorge.munoz@miraflores.gob.pe

Nombre de la persona de contacto:

Sergio Meza Salazar

Cargo:

Gerente Municipal de la Municipalidad de Miraflores

Teléfono:

51 1 6177100

E-mail (NOTA: copia del presente formulario será enviada al correo aquí señalado):

sergio.meza@miraflores.gob.pe

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2017

Yes