

SDL

Diseñar servicios públicos más amigables con el clima y cercanos a la ciudadanía

Situación de partida

En las ciudades del Perú, la provisión de los servicios municipales aún presenta grandes desafíos.

La falta de capacidades del sector público, caracterizado principalmente por gestión ad-hoc en las municipalidades, una división entre sectores, la carente colaboración con otros actores clave, la ausencia de datos y los escasos recursos son causas frecuentes de la problemática. Como consecuencia, los servicios no satisfacen las necesidades de la ciudadanía y no mitigan la contaminación ambiental y el cambio climático.

Por ello, es pertinente mejorar la calidad de estos servicios, incorporando en su gestión enfoques modernos orientados al bienestar de la ciudadanía y la protección del clima. De esta manera, se logrará modernizar integralmente la gestión de los servicios y cumplir plenamente con las competencias y funciones otorgados en el marco de la descentralización, así como contribuir efectivamente con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Nueva Agenda Urbana.

Objetivo

Mejorar la gestión de los servicios municipales mediante la incorporación de enfoques de gestión que garantizan la satisfacción de los usuarios y la protección del clima (“generación de valor público”) en sus modelos de gestión.

Denominación	Servicios públicos amigables con el clima en ciudades seleccionadas
Comitente	Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania
País	Perú
Entidad responsable a nivel político	Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)
Duración Total	2022 hasta 2024

Procedimiento

El proyecto trabaja con cinco ciudades seleccionadas: Arequipa, Cusco, Huamanga, Piura y Trujillo. Para la mejora de la gestión de los servicios se crean grupos de trabajo intergerenciales, involucrando a los sectores, gerencias y actores externos clave, en cada una de las municipalidades provinciales. En conjunto se analizan las prácticas iniciales de gestión de los servicios municipales, partiendo principalmente de los servicios de gestión de residuos sólidos y de transporte público urbano. Con los grupos de trabajo intergerenciales en las cinco municipalidades, se diseña un Modelo de Gestión Integral de Servicios Públicos Municipales; transversalizado los siguientes enfoques: orientación al ciudadano, género y accesibilidad, gestión de la calidad y de procesos, colaboración estratégica entre actores, innovación digital, gobierno abierto, así como la mitigación de cambio climático. Este modelo se adapta a las necesidades y capacidades de cada ciudad y cuenta con una hoja de ruta para su implementación en su marco social político y normativo, además de los procesos de planificación,

Publicado por

diseño, gestión y evaluación de la prestación de sus servicios.

Se diseñan e implementan las herramientas prácticas para la gestión municipal, dando énfasis en la digitalización de procesos en las municipalidades y la interoperabilidad de los servicios. Estas herramientas son parte de los modelos de gestión que benefician a los servicios de gestión de residuos sólidos y transporte público urbano, y que a su vez pueden ser aplicadas para otros servicios públicos.

Para la transferencia de conocimientos, herramientas de gestión y buenas prácticas entre las ciudades, se opera una nueva Red de Aprendizaje en Gestión Integral de Servicios Municipal compuesta de comunidades de práctica, liderada por la PCM y se premian las mejores prácticas en un concurso nacional con MINAM y PCM.

Resultados esperados

- Medidas piloto demuestren el potencial de la gestión integral de los servicios.
- Mejorar las condiciones metodológicas para que las autoridades municipales cuenten con modelos de gestión integrales para brindar servicios de calidad.
- Mejorar el intercambio entre las autoridades municipales y con nacionales sobre buenas prácticas de gestión integral.

Avances

- Las municipalidades provinciales de las ciudades seleccionadas han conformado un grupo entre gerencias y con actores externos; el cual ha sido reconocido oficialmente por sus autoridades, y lleva a cabo el proceso de implementación del Modelo de Gestión Integral de Servicios Públicos Municipales.
- Se ha identificado la viabilidad de mejorar los modelos de gestión de los servicios municipales de residuos sólidos y transporte urbano.
- Se han identificado las herramientas necesarias para operativizar los modelos de gestión integral de los servicios municipales.

- Estas herramientas de gestión demuestran el potencial para implementar los enfoques de gestión integral, como orientación a los usuarios y la protección del clima, en la prestación de todos los servicios municipales.
- En el marco de la Red de Aprendizaje, se llevan a cabo intercambios de experiencias y buenas prácticas; facilitando así la transferencia de las herramientas de gestión integral.
- Resalta el alto potencial e interés en herramientas digitales para mejorar la gestión municipal lo que ha permitido crear condiciones favorables para futuras *Smart Cities*.



Transversalización del enfoque de género



Digitalización

Publicado por:
Deutsche Gesellschaft für
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Oficinas registradas en Bonn y Eschborn, Alemania

Servicios públicos amigables con el clima en ciudades seleccionadas
Av. Los Incas 172, San Isidro - Lima
E giz-peru@giz.de
I www.giz.de/peru

Autor:
Andreas Lieber

Fotos:
Banner ©GIZ/ Miguel Zamalloa
Fotos 1, 2 ©GIZ/Miguel Zamalloa

Por encargo de
Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania

Lima, febrero 2024



Implementada por

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH