

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 está caracterizada por la carencia de políticas, estrategias, herramientas y recursos orientados a fortalecer la gestión integral de los servicios públicos a cargo de las municipalidades. Como consecuencia, los servicios no satisfacen las necesidades de la ciudadanía, ni contribuyen mitigar 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 otorgadas a las municipalidades en el marco del proceso de descentralización, así como contribuir efectivamente con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Nueva Agenda Urbana.

Objetivo

Mejorar la gestión de los servicios municipales mediante la incorporación de enfoques de gestión que garantizan la satisfacción de las personas usuarias y la protección del clima en sus modelos de gestión.

Procedimiento

En coordinación con la Secretaría de Descentralización de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), el proyecto trabaja con cinco ciudades seleccionadas: Arequipa, Cusco, Huamanga, Piura y Trujillo. En cada una de estas ciudades se han creado y conformado grupos de trabajo

Nombre del proyecto	Servicios públicos amigables con el clima en ciudades seleccionadas (SDL)
País	Perú
Comitente	Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania.
Contraparte política	Secretaría de Descentralización de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)
Duración	2022 hasta 2025

intergerenciales, reconocidos oficialmente por sus autoridades. Estas organizaciones ágiles de trabajo lideran y articulan la mejora integral de los servicios municipales, aplicando para ello, modelos, hojas de ruta y herramientas desarrolladas con el apoyo del proyecto. Estos grupos están integrados por las gerencias involucradas en la provisión de los servicios municipales y tienen la capacidad de involucrar la participación de otros actores clave que pueden aportar en la mejora de los servicios (otras entidades públicas del gobierno nacional y local, colectivos ciudadanos, sector privado, cooperación internacional, etc). De igual forma, permiten analizar las prácticas iniciales de gestión de los servicios municipales, como es la gestión de residuos sólidos y de transporte público urbano.

El proyecto a través de tres componentes persigue los siguientes resultados:

1. Implementa medidas piloto que demuestran el potencial de la gestión integral de los servicios:

Se desarrollaron e implementaron medidas piloto que demuestran el potencial de la gestión integral de los servicios municipales de residuos sólidos y transporte urbano. Estas medidas dieron origen a:

- Los aplicativos móviles Recicla Trujillo y Arequipa Recicla. Ambas aplicaciones facilitan e incentivan la segregación en la



Foto 1 : En el marco del proyecto se mejora la gestión de los servicios municipales aplicando medidas de digitalización.

Foto 2: Mujeres recicladoras accedieron a mayores oportunidades gracias a la implementación de la medida piloto Recicla Trujillo.

fuelle y recolección selectiva de residuos sólidos con potencial de valorización mediante reciclaje, a través de un contacto más eficiente entre personas usuarias, recicladores/as formalizados/as, municipalidad y empresas.

- El Observatorio de Movilidad Urbana Sostenible con enfoque de género y movilidad inclusiva – OMUS Trujillo. La plataforma cuenta con un chatbot denominado TRUXI que facilita la participación ciudadana en la gestión del transporte público.
- Aplicativo móvil Arequipa Bus. Esta aplicación es un planificador de rutas que permite a las personas usuarias del transporte público reducir tiempos de espera, aglomeraciones en paraderos y la exposición a la potencial inseguridad del entorno. Asimismo, aporta en la fidelización de las personas usuarias del transporte público.

2. Mejora las condiciones metodológicas para que las autoridades municipales cuenten con modelos de gestión integrales para brindar servicios de calidad:

Las mejoras se implementan en el marco político y normativo, como en los procesos de planificación, diseño, gestión y evaluación de la prestación de servicios.

Así, se desarrollaron y aplicaron las herramientas necesarias para operativizar el Modelo de Gestión Integral de Servicios Públicos Municipales en las ciudades seleccionadas, entre ellas:

- Buenas prácticas en control de gestión de los servicios.
- Buenas prácticas en gestión del conocimiento de los servicios.
- Proceso de medición de la satisfacción de las personas usuarias de los servicios.
- Proceso de implementación y uso de un Cuadro de Mando Integral Sostenible.
- Proceso de gestión de la cooperación con actores para la mejora de los servicios.
- Herramientas digitales para la estimación y gestión de GEI.
- Proceso de comunicación estratégica para la mejora de los servicios.
- Sistemas de monitoreo de la calidad del aire mediante sensores de bajo costo.

3. Fortalece el intercambio entre las autoridades municipales y el nivel nacional de gobierno sobre buenas prácticas de gestión integral:

Se creó y puso en marcha una Red de Aprendizaje en Gestión Integral de Servicios Públicos Municipales, liderada por la PCM, a través de la cual se llevan a cabo actividades para el desarrollo de competencias, así como intercambios de experiencias y buenas prácticas. Se crearon y actualizaron bases de concursos nacionales que reconocen e incentivan la gestión integral y la calidad de los servicios municipales como el Premio Nacional Ambiental Antonio Brack (MINAM) y el Concurso para el reconocimiento a prácticas de excelencia en calidad de servicios en el sector público (PCM).

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 (SDL)
Av. Los Incas 172, piso 5, El Olivar
San Isidro, Lima 15073 – Perú
E giz-peru@giz.de
I www.giz.de/peru
Fecha Mayo 2025

Créditos fotográficos Fotos 1, 2 ©GIZ/Miguel Zamalloa
Texto por Omar Sánchez
GIZ es responsable por el contenido de esta publicación.
Por encargo de Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania