



RECONOCIMIENTO

Buenas Prácticas de Gestión Empresarial en Transporte Urbano y Especial 2021



DOCUMENTOS

1. CONVOCATORIA
2. BASES
3. FICHA DE INSCRIPCION

RECONOCIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL EN EL TRANSPORTE URBANO Y ESPECIAL AREQUIPA 2021

1. INTRODUCCIÓN

El servicio de transporte público tiene especial importancia para el desarrollo de la ciudad. Por este motivo, es necesario lograr que este servicio sea cada vez más competitivo, propiciando que las empresas implementen cambios y asuman una cultura de servicio, que no sólo las diferencie, sino que también les permita incrementar su competitividad en el mercado. Responda a las necesidades de los usuarios del Sistema de Transporte Público y las exigencias de una población que requiere moverse con prontitud, seguridad y comodidad, mejorando su velocidad comercial y los protocolos de ingreso, estadía, recaudación, y salida de los vehículos.

Para ello, las empresas de transporte urbano y especial necesitan desarrollar una cultura de calidad de forma progresiva bajo un enfoque de competitividad y de sostenibilidad. La presente convocatoria contribuye a tal fin, desarrollando un inventario de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial existentes en la ciudad en el servicio de transporte público especial de taxis y personal.

3. OBJETIVOS

El Reconocimiento de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial en el Transporte Urbano y Especial tiene los siguientes objetivos:

- Promover Buenas Prácticas de Gestión Empresarial para mejorar la calidad del servicio público de transporte y especial de taxis y personal en la ciudad de Arequipa.
- Mejorar la calidad de los servicios de movilidad del Sistema Integral de Transporte prestados a través de autobuses en beneficio de los pasajeros de la ciudad de Arequipa en sus diferentes rutas, servicios y formas de operación.
- Afianzar la calidad del servicio especial de taxis y transporte de personal reconociendo el servicio de calidad y confort

4. CATEGORÍAS

I. SERVICIO DE TRANSPORTE DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE (SIT)

Los reconocimientos están referidos a las buenas prácticas que desarrollan las empresas concesionarias del Sistema Integral de Transporte en la ciudad de Arequipa. Siendo las siguientes las sub categorías:

a) Gestión de patio de operaciones

Esta categoría está referida a la infraestructura física complementaria que permite operativizar la flota y los operadores del Sistema Integral de Transporte. Para fines del reconocimiento se considera como buena práctica la correcta distribución estratégica y ordenada de sus espacios, considerando las siguientes áreas; administrativas, mantenimiento técnico, de parqueo, almacenes, espacios de descanso para los conductores, espacios para desarrollar capacitaciones a los conductores

y personal administrativo, los mismos adecuadamente distribuidos y señalizados.

Experiencias de buena práctica

- Tiene espacios y áreas para el funcionamiento administrativo y operativo de la empresa.
- Realiza supervisión de las condiciones técnicas de la flota para inicio de operación, recorrido y cierre de la jornada.
- Realiza actividades de mantenimiento preventivo y correctivo programado de las unidades móviles.
- Realiza control sistemático de cronograma de salida, acceso y llegada de buses en los patios de operación.
- Tiene a disposición buses de retén para atender urgencias de ruta.
- Tiene un parqueo organizado de acuerdo al cronograma de salida, itinerarios y frecuencias.
- Tiene áreas para el abastecimiento de combustible y mantenimiento preventivo de las unidades vehiculares.

b) Gestión de la calidad del servicio de transporte

La categoría está referida al servicio óptimo del transporte público de las unidades vehiculares del SIT, para los que se considera la encuesta de percepción de servicio de parte de los usuarios de los años 2020 y 2021 y la verificación de campo de prácticas como; seguridad en las unidades vehiculares como el botón de pánico, las condiciones de limpieza de los vehículos y la higiene y la presentación del personal a cargo de cada unidad y el buen trato de los conductores.

Experiencias de buena práctica

- Monitorea la percepción de los usuarios respecto del servicio ofertado.
- Los vehículos presentan una adecuada comunicación de las rutas, frecuencias y servicios.
- Los vehículos cuentan con las certificaciones y/o acreditaciones exigidas para brindar el servicio por parte de MPA y/o otras entidades acreditadoras.
- Los vehículos cuentan con botón de pánico para casos de urgencias y emergencias
- Los vehículos tienen un sistema de registro de objetos y enseres abandonados o perdidos en el vehículo para la ubicación de su propietario.
- Los vehículos están limpios y ordenados para el servicio diario.

- Los conductores y operadores interactúan de manera empática con los pasajeros.
- Los conductores utilizan uniforme de manera permanente y es adecuadamente presentable.
- Los conductores respetan los protocolos de bioseguridad.

c) Gestión y control de monitoreo de flota

La categoría está referida a la incorporación de los sistemas de gestión y control de flota a través de un sistema tecnológico que permita realizar tareas de monitorización y control en tiempo real de todos los vehículos que circulan bajo el control de la empresa de transporte. La implementación del sistema permite tomar decisiones para la mejora operación de flota y esencialmente regular su velocidad comercial.

Experiencias de buena práctica

- Gestiona un sistema de seguimiento de la posición del vehículo con GPS, para identificar la posición exacta del vehículo en tiempo real, para la gestión de itinerario y frecuencias.
- Gestiona la información generada para mejorar y optimizar el servicio en las rutas concesionadas y acreditadas con una velocidad comercial promedio.
- Genera información con la sala de monitoreo de flota de la MPA
- Se integra y articula otros sistemas con otras entidades como la PNP, MPA para brindar seguridad e información
- Genera otros servicios complementarios para el uso de los usuarios

d) Gestión de acciones de responsabilidad social empresarial.

Esta categoría está referida a que las empresas de transporte cumplen con acciones de Responsabilidad Social Empresarial que afianza una vinculación con sus trabajadores, sus familias y la comunidad para mitigar sus impactos y minimizar los daños sociales y medioambientales.

Experiencias de buena práctica

- Las empresas de transporte tienen una correcta gestión de residuos sólidos producto del mantenimiento de las unidades vehiculares
- Las empresas muestran actividades en beneficio de sus trabajadores mejorando sus capacidades y condiciones sociales.
- Promueven acciones que mejoran la calidad de vida de las familias de sus trabajadores en acciones como educación, salud, recreación y otras.
- Desarrolla actividades a favor de la comunidad como la generación de oportunidades de empleo, promueve formas de voluntariado, realiza donaciones de productos y servicios.

- Desarrolla una vinculación positiva con las comunidades y pobladores donde la empresa opera.

e) Capacitación de conductores y operadores

Esta categoría está referida a las acciones de empoderamiento de sus trabajadores a través de capacitaciones orientadas a mejorar la calidad del servicio a los usuarios y acción oportuna ante imprevistos mecánicos, al respeto de las señalizaciones de tránsito entre otras

Experiencias de buena práctica

- Capacitan a los conductores sobre las normativas de tránsito vigentes.
- Fomentan la conducción responsable y el transporte seguro.
- Incentivan el buen trato y la calidad en la prestación de los servicios de transporte público.
- Promueven la conducción del transporte público, como una actividad profesional, selectiva y eficiente.
- Concientizan sobre la necesidad de prevenir los accidentes de tránsito para la disminución del índice de accidentes ocasionados por fallas humanas.
- Respetan las rutas asignadas según las concesiones.
- Se realiza la evaluación, control, monitoreo y corrección de los elementos que puedan impactar negativamente en la salud de los trabajadores, así como las habilidades necesarias para ejercer su trabajo.

f) Gestión de acciones preventivas frente al COVID-19

Esta categoría está referida a las diversas estrategias implementadas por las empresas para la prevención y mitigación de contagio contra el Covid-19, que busque generar la seguridad de personal administrativo, operadores y usuarios del servicio de transporte prevista por las ordenanzas municipales.

Experiencias de buena práctica

- Desinfectan diariamente los vehículos destinados al servicio público de transporte de personas.
- Procura una adecuada ventilación en las unidades vehiculares durante la prestación del servicio.
- Fomentan el uso de doble mascarilla, protector facial.
- Realizar control médico y pruebas COVID al personal administrativo, conductores y operadores.
- Exigencia del uso de mascarillas y protector facial para la prestación del servicio de transporte.

II.- SERVICIO ESPECIAL DE TAXIS

Esta categoría está referida a reconocer buenas prácticas de gestión empresarial en el servicio especial de taxis autorizado por la Municipalidad Provincial de Arequipa.

La ciudad cuenta con 303 empresas, asociaciones y comités de taxis en este sentido la calidad de este servicio repercute en la calidad de vida de los ciudadanos, razón por la cual se busca un servicio de calidad centrado en sus usuarios

a) Gestión Calidad de Servicio

Esta categoría está referida a la prestación de calidad del servicio de taxis en términos de seguridad y confort hacia los usuarios.

Experiencias de buena práctica

- La empresa goza de una percepción positiva por parte de sus usuarios
- Las empresas, comités o asociaciones cuentan con autorizaciones exigidas para brindar el servicio por la MPA
- Los vehículos tienen un sistema de comunicación y control de objetos y enseres abandonados o perdidos en el vehículo.
- El vehículo está limpio y ordenado para el servicio
- Los conductores interactúan de manera empática con los pasajeros
- Los conductores utilizan uniforme de manera permanente y es adecuadamente presentable.
- Los vehículos cuentan con un sistema GPS y/o otro sistema electrónico, que permite conocer la ubicación exacta del vehículo.

b) Gestión de tecnología en el servicio especial de taxis

Esta categoría se refiere a la implementación de tecnología, a través del uso de diferentes aplicativos, que permiten una atención ágil y oportuna de los servicios

Experiencias de buena práctica

- Los conductores cuentan con un aplicativo virtual, que permite comunicación y seguridad al usuario, conocer al conductor y monitorización en tiempo real de los tiempos y lugares de origen y de destino.
- Los vehículos cuentan con un sistema de pago virtual y/o con tarjeta débito/crédito.
- Los medios virtuales permiten una atención inmediata del servicio
- Brindan la seguridad antes, durante y después del servicio.

c) Gestión de innovación en el servicio de taxis

Esta categoría está referida al valor agregado e innovación que desarrollan las empresas a la respuesta y demanda de sus usuarios, así como también a las estrategias empleadas por las empresas para lograr mejorar su imagen institucional

Experiencias de buena práctica

- Tiene estrategias y protocolos estandarizados para ofrecer un servicio de calidad orientado a las personas.
- Gestiona un sistema de kilometraje y costo por carrera del vehículo con taxímetro, que permite conocer la distancia recorrida y el precio por el servicio brindado.
- Gestiona un sistema de seguimiento de la posición del vehículo con GPS, que permite identificar la posición exacta del vehículo guardando el itinerario, su histórico, y recreando trayectos del vehículo. Dicha posición se guarda en el sistema y se envía a la oficina de control.

d) Gestión y manejo de acciones preventivas frente al COVID-19

Esta categoría está referida a las diversas estrategias implementadas por las empresas para la prevención y mitigación de contagio contra el Covid-19, que busca generar la seguridad de personal administrativo, operadores y usuarios del servicio de transporte prevista por las ordenanzas municipales.

Experiencias de buena práctica

- Desinfectan diariamente los vehículos destinados al servicio público de transporte de personas.
- Procura una adecuada ventilación en las unidades vehiculares durante la prestación del servicio
- Emplean el uso de mascarilla, protector facial
- Realizar control médico y pruebas COVID al personal administrativo, conductores y operadores.
- Exigencia del uso de mascarillas y protector facial para la prestación del servicio de transporte.

III.- SERVICIO ESPECIAL DE TRANSPORTE DE PERSONAL

Los reconocimientos están referidos a las buenas prácticas que desarrollan las empresas prestadoras del servicio de transporte de personal en la ciudad de Arequipa, prácticas que buscan brindar un servicio seguro, de calidad y responsable.

a) **Gestión de Calidad de Servicio de transporte de personal.**

Esta categoría está referida al buen servicio de calidad en el transporte de personal para la empresas o instituciones, los mismo sean gestionados con calidad y eficiencia.

Experiencias de buena práctica

- Las empresas cuentan con certificaciones relacionadas a seguridad vial, para diferenciarse de la competencia, mejorar su eficiencia a través de su gestión empresarial que acredite su compromiso con la seguridad vial
- Las empresas que prestan el servicio especial de transporte de personal desarrollan permanentes capacitaciones al personal operativo referentes al correcto desempeño profesional de sus áreas.
- Las empresas desarrollan acciones de permanente control de sus unidades, como estado técnico, así como también la vigilancia de las políticas de seguridad para los trabajadores, políticas de somnolencia e implementación necesaria para brindar un servicio de calidad y seguridad.

b) **Gestión de innovación del servicio de transporte para personal**

Esta categoría está referida al valor agregado e innovación que desarrollan las empresas a la respuesta y demanda de sus usuarios, así como también referida a las estrategias empleadas por las empresas para lograr mejorar su imagen institucional a través de la obtención de certificaciones que avalen su labor ante sus clientes objetivos.

Experiencias de buena práctica

- La empresa cuenta con unidades modernas al servicio de su personal.
- La empresa capacita permanentemente a su personal para el correcto uso de los protocolos de bioseguridad.
- El personal está correctamente uniformado cumpliendo con las medidas establecidas de seguridad y salud en el trabajo.
- La empresa cuenta con mecanismos digitales para la contratación del servicio y facilitando el acceso a sus clientes.

2. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Proceso de evaluación

Para la evaluación se cuenta con el siguiente procedimiento:

A. Postulación de la experiencia de buenas prácticas.

La postulación será realizada por la empresa y/o organización o institución que presenta a la empresa llenado la ficha de Postulación (Anexo 1) en las fechas y lugares previstos.

B. Evaluación del equipo Técnico del Premio a las Buenas Prácticas en Gestión

El Equipo Técnico está conformado por profesionales de la MPA y representantes de otras instituciones. Tendrá a su cargo el análisis y la calificación técnica. Luego de su revisión, elabora la lista de experiencias que califican como Buenas Prácticas en Gestión Empresarial de Transporte urbano y especial de taxis y personal.

C. Comisión del Premio a las Buenas Prácticas en Gestión

La comisión tendrá a su cargo ordenar y comprobar que la información entregada cumpla con los requisitos formales, acorde a las indicaciones dadas en las Bases y el Informe de postulación. Está bajo la responsabilidad de la Sub Gerencia de Transportes. Esta comisión garantizará que solo las postulaciones que hayan llenado correctamente los documentos especificados en las Bases.

3. RECONOCIMIENTO

La máxima distinción del Premio a las Buenas Prácticas es la de ser elegido ganador en una categoría. Es el reconocimiento mayor que otorga el Jurado y que se materializa en un trofeo, diploma y la insignia de Buena Práctica que será entregado el día del reconocimiento. Así mismo desde esa fecha los vehículos del operador que se haga acreedor a dicho premio tendrán el derecho de lucir la insignia para que de esa manera la población en general identifique el servicio como Buena Práctica.

4. CRONOGRAMA

- | | |
|---|--------------------|
| ● Lanzamiento público de la propuesta | 3 de agosto |
| ● Apertura de postulaciones | 9 de agosto |
| ● Encuesta de percepción servicio | 1 al 8 septiembre |
| ● Evaluación de las postulaciones | 16 al 20 setiembre |
| ● Reconocimiento de Buenas Prácticas | 27 septiembre |
| ● Publicaciones de las buenas prácticas | 28 septiembre |

BASES DEL RECONOCIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL EN TRANSPORTE URBANO Y ESPECIAL 2021

1. ¿Qué es el reconocimiento de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial en Transporte Urbano y Especial?

Una Buena Práctica en términos generales es una experiencia o intervención que se ha implementado con resultados positivos, siendo eficaz y útil en un contexto concreto, en este caso para el transporte público y especial de taxis y personal dicha, experiencia que pueden servir de modelo para otras empresas.

La presente edición busca ser un incentivo para las empresas, asociaciones y comités que hacen muy bien su trabajo que permite mejorar los estándares de calidad en los servicios estatales, y promover la sostenibilidad y la réplica de experiencias que benefician a las personas.

2. ¿Cuáles son los objetivos del reconocimiento de Buenas Prácticas de Gestión Empresaria?

- Promover Buenas Prácticas de Gestión Empresarial para mejorar la calidad del servicio público de transporte y especial de taxis y personal en la ciudad de Arequipa
- Registrar y documentar Buenas Prácticas de Gestión Empresarial en la calidad de los servicios de movilidad del Sistema Integral de Transporte prestados a través de autobuses en beneficio de los pasajeros de la ciudad de Arequipa en sus diferentes rutas, servicios y formas de operación.
- Registrar y documentar Buenas Prácticas de Gestión Empresarial la calidad del servicio especial de taxis y transporte de personal reconociendo el servicio de calidad y confort

3. ¿Cuáles son las categorías del reconocimiento?

Categoría: Servicio de Transporte del Sistema Integrado de Transporte (SIT)

- Gestión de patio de operaciones
- Gestión de la calidad del servicio de transporte
- Gestión y control de monitoreo de flota
- Gestión de acciones de responsabilidad social empresarial.
- Capacitación de conductores y operadores
- Gestión de acciones preventivas frente al COVID-19

Categoría: Servicio Especial de Taxis

- Gestión Calidad de Servicio de taxis
- Gestión de tecnología en el servicio especial de taxis
- Gestión de innovación en el servicio de taxis
- Gestión y manejo de acciones preventivas frente al COVID-19

Categoría: Servicio Especial de Transporte de Personal

- Gestión de Calidad de Servicio de transporte de personal.
- Gestión de innovación del servicio de transporte para personal

4. ¿Quiénes pueden participar del reconocimiento?

Pueden participar del reconocimiento las empresas, comités y asociaciones de servicio de Transporte Urbano en el Sistema Integrado de Transporte, como Servicio Especial de Taxis o como Servicio Especial de Traslado de Personal que estén debidamente conformadas e inscritas en la Municipalidad Provincial de Arequipa.

5. ¿Cómo participar en el reconocimiento?

Para participar en el Reconocimiento de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial en el Transporte Urbano y Especial, cada participante deberá demostrar que desarrolla actividades de buena gestión empresarial que contribuyan a mejorar la calidad del servicio de transporte en la ciudad de Arequipa. Estas actividades desarrolladas serán descritas con evidencia por el participante para ser entregadas a la Municipalidad Provincial de Arequipa para su verificación y evaluación.

Las Buenas Prácticas desarrolladas por el participante deben estar relacionadas con las categorías y subcategorías que se especifican de acuerdo al tipo de servicio que brindan, esta información deberá ser indicada en el formulario de Participación.

Para participar en el Reconocimiento de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial en el Transporte Urbano y Especial, cada participante deberá completar las secciones del siguiente enlace:

<https://forms.gle/hH7bkm1g1UWxj8g58>

O al correo bpg.aqp@gmail.com

6 ¿Cómo será la evaluación para el reconocimiento?

La participación se inicia con la postulación en la página web de la municipalidad y/o al correo bpg.aqp@gmail.com y/o la presentación física de la postulación por la ventanilla de la Municipalidad.

La comisión técnica de la Sub gerencia de transporte y especial recepciona y luego realiza la verificación del participantes y la información proporcionada por el postulante.

Para algunas sub categorías se realizará una encuesta de satisfacción para completar la información

La encuesta de percepción del servicio solamente corresponderá a las postulaciones de las empresas que brindan servicio en el Sistema Integrado de Transporte y el Servicio Especial de Taxis, esta consistirá en una encuesta que se hará en las fechas indicadas en el cronograma a los usuarios del servicio. La encuesta será realizada por las personas designadas por la Sub Gerencia de Transporte Urbano y Especial y deberá reflejar la satisfacción de los usuarios con respecto al Servicio brindado por las organizaciones inscritas y de igual forma una parte se aplicará en los siguientes link

Encuesta de Empresas SIT <https://forms.gle/UviMiCMQMkhm8KxJ8>

Encuesta de Empresas Taxis <https://forms.gle/CNmdHBZ99XruPyA97>

Posteriormente el equipo técnico entrega las postulaciones al equipo evaluador que el mismo está conformado de la siguiente manera:

- Gerente de Transporte y Circulación Vial de la MPA
- Técnico acreditado de la Si Transporte
- Un especialista representando a una institución y/o entidad con experiencia en materia de transporte urbano y especial.

Para la evaluación se considera los criterios de buenas prácticas de cada subcategoría y la encuesta de percepción para las subcategorías

- Gestión de la calidad del servicio de transporte (SIT)
- Gestión Calidad de Servicio de taxis

7 ¿Cuál es el cronograma del reconocimiento?

- | | |
|---|-----------------------------|
| ● Lanzamiento público de la propuesta | 3 de agosto |
| ● Apertura de postulaciones | 9 agosto al 13 de setiembre |
| ● Encuesta de percepción servicio | 1 al 8 setiembre |
| ● Evaluación de las postulaciones | 16 al 20 setiembre |
| ● Reconocimiento de Buenas Prácticas | 27 setiembre |
| ● Publicaciones de las buenas prácticas | 28 setiembre |

8 ¿Cuál es el premio del reconocimiento?

La máxima distinción del Premio a las Buenas Prácticas es la de ser elegido ganador en una categoría. Es el reconocimiento mayor que otorga el Jurado y que se materializa en un trofeo, resolución de felicitación, diploma y la insignia de Buena Práctica que será entregado el día del reconocimiento. Así mismo desde esa fecha los vehículos del operador que se haga acreedor a dicho premio tendrán el derecho de lucir la insignia para que de esa manera la población en general identifique el servicio como Buena Práctica.

Veracidad y Transparencia

Los documentos de postulación de la práctica deberán contener información objetiva, clara y fácilmente verificable sobre la práctica y en particular sobre su impacto.

Toda la información contenida en la postulación a este concurso se considera verdadera por el solo hecho de su presentación al Premio a las Buenas Prácticas

Si se encontrara que no se cumple esta condición en cualquier etapa del proceso de evaluación, se descalifica automáticamente.

Prerrogativa del Equipo Técnico y el Jurado

No existe un número máximo de postulaciones por categoría.

El mínimo necesario para no declarar una categoría desierta será determinado por el Equipo Técnico y, en su caso, por el Jurado, quienes podrán declarar una categoría desierta si consideran que el número postulantes o la calidad de las prácticas postuladas no permiten una evaluación adecuada y consecuente con los objetivos del Premio.

La Secretaría Técnica podrá sugerir cambios de categoría si lo considera necesario para una evaluación más adecuada.

El Equipo Técnico y el Jurado podrán reubicar de categoría una postulación si lo considera necesario para una evaluación más adecuada.

Queda a criterio del Jurado otorgar una mención especial si alguna práctica requiere considerarse relevante.

Bastará mayoría simple para las decisiones del Equipo Técnico y del Jurado.

Las deliberaciones y decisiones del Equipo Técnico y el Jurado son confidenciales e inapelables.

ANEXO 01 FICHA DE INSCRIPCION

<https://forms.gle/StrtnkmwtsyHETRPA>

Persona jurídica (empresa comité y/ o asociación)	
RUC	
Dirección	
Teléfono	

Categorías	Subcategorías	Marca (X)
I. SERVICIO DE TRANSPORTE DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE (SIT)	1. Gestión de patio de operaciones	
	2. Gestión de la calidad del servicio de transporte	
	3. Gestión y control de monitoreo de flota	
	4. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial.	
	5. Capacitación de conductores y operadores	
	6. Gestión de acciones preventivas frente al COVID-19	
II. SERVICIO ESPECIAL DE TAXIS	7. Gestión Calidad de Servicio	
	8. Gestión de tecnología en el servicio especial de taxis	
	9. Gestión de innovación en el servicio de taxis	
	10. Gestión de innovación en el servicio de taxis	
III. SERVICIO ESPECIAL DE TRANSPORTE DE PERSONAL	11. Gestión de Calidad de Servicio de transporte de personal	
	12. Gestión de innovación del servicio de transporte para personal	

Describe la Buena Práctica Gestión Empresarial (máx. 400 palabras)
Realice una descripción del conjunto de acciones de su experiencia: problema que se buscaba resolver con la iniciativa, medidas tomadas para implementarla y los resultados obtenidos.....

Objetivos

¿Qué se busca lograr con la práctica? ¿Cuáles son sus objetivos? ¿Se han logrado?

.....
.....
.....
.....

Actividades Ejecutadas

Presentar en una línea de tiempo las principales actividades realizadas y las mejoras implementadas desde el inicio de la buena práctica hasta el presente. ¿Cuándo se inició la práctica? ¿Cuáles son las acciones novedosas y originales.....

.....
.....

Participantes involucrados

¿Los colaboradores han participado directamente en la creación, puesta en marcha o mejoramiento en la buena práctica? ¿Se les brinda capacitación y/o apoyo para hacerlo? ¿Quiénes hacen el seguimiento y evaluación de lo implementado?.....

.....
.....
.....

Obstáculos

¿Qué obstáculos surgieron para la implementación de la BPGE? ¿Cómo se manejó el cambio y la resistencia al cambio, si fuera el caso? ¿Hubo obstáculos externos?

.....
.....
.....

Lecciones aprendidas

¿Qué lecciones se aprendieron durante el proceso de creación, implementación o medición de la BPGE? ¿Qué se recomienda a otras empresas para que tengan éxito al implementar esta BPGE?

.....
.....
.....

Otros anexos

- **Anexo 2. Logo de la Entidad** (en lo posible en alta resolución)
- **Anexo 3. Foto Representativa de la Experiencia** (en lo posible en alta resolución, hasta 2MB)
- **Anexo 4. Foto del Equipo de la Experiencia** (en lo posible en alta resolución, hasta 2MB)
- **Anexo 5. Datos del equipo gestor de la experiencia** (Especificar los trabajadores que participaron)