



## PREMIO DE LAS NACIONES UNIDAS AL SERVICIO PÚBLICO

### ¿Qué es el Premio?

El Premio de las Naciones Unidas al Servicio Público es el más prestigioso reconocimiento a la excelencia en el sector público. El Premio recompensa las contribuciones creativas de las instituciones del servicio público a mejorar la eficiencia de la administración pública de los países de todo el mundo. A través de una competición anual, el Premio de las Naciones Unidas intenta promover el rol, profesionalidad y visibilidad del servicio público.

### ¿Quiénes pueden participar?

Las organizaciones, agencias y equivalente a todos los niveles del sector público, así como aquellas en asociación con el sector privado y aquellas organizaciones/empresas privadas que presten servicios públicos son elegibles para ser nominadas en las tres categorías.

El Premio de las Naciones Unidas toma en cuenta una distribución geográfica de cinco regiones. Para poder nivelar las diferencias entre nominas de países con distintos niveles de desarrollo, las siguientes categorías han sido establecidas:

- África;
- Asia y el Pacífico;
- Europa y Norte América;
- América Latina y el Caribe; y
- Asia Occidental.

Las candidaturas deben ser presentadas por una institución distinta a aquella que participa, es decir **no se acepta la auto-nominación**. Esto incluye a: Gobiernos, departamentos o agencias gubernamentales, universidades, asociaciones profesionales, etc.

Las innovaciones científicas, como las relacionadas con la medicina o el ambiente, no son elegibles para el Premio de las Naciones Unidas al Servicio Público.

### Categorías y Criterios del Premio de las Naciones Unidas al Servicio Público

#### Categoría 1

Mejorando la transparencia, la rendición de cuentas y la capacidad de respuesta en el servicio público

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN
Promueve la transparencia	Creación de mecanismos que aumenten la capacidad del

	público para observar, monitorear y analizar el proceso del gobierno en la toma de decisiones. El mecanismo debe ser documental, personal, en reuniones, y/o electrónico.
<b>Promueve la rendición de cuentas</b>	Utiliza documentación en cualquier forma que puede servir como evidencia del apego de un gobierno a la normativa legal, procesal y fiscal, así como de la capacidad de procesar quejas y agravios.
<b>Promueve capacidad de respuesta</b>	Mejorar el manejo de la opinión pública y de los puntos de vista de los sectores involucrados de la comunidad e inculcar la obligación de compartir información y demostrar una actitud positiva ante los mecanismos de consulta pública.
<b>Promueve la equidad</b>	Extiende los servicios gubernamentales a grupos más vulnerables y/o permite dar servicio a un mayor sector de la población, particularmente a través de mecanismos que promueven la inclusión social relativa a la igualdad entre sexos, a la diversidad cultural, a la juventud, a los ancianos, a los discapacitados y a otros grupos desprotegidos.
<b>Transforma la administración</b>	Cambios transformadores dentro de una amplia estructura. Métodos innovadores, herramientas y técnicas, más que a mejoras por etapas en el contexto de un país o región, son aplicadas a los asuntos micro y macro, tales como modernización, cambios en la cultura organizacional, reformas administrativas o reacondicionamiento del proceso de prestación de los servicios que brinda el gobierno para promover mejoras en la transparencia, rendición de cuentas y en la capacidad de respuesta del Servicio Público.
<b>Introduce un nuevo concepto</b>	Introduce de una idea única, original, una nueva forma de enfrentar y resolver un problema específico, o una política o método de implementación que favorezca la transparencia, la rendición de cuentas y la capacidad de respuesta del Servicio Público.

**Categoría 2**  
**Mejorando la prestación de los servicios**

<b>CRITERIOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Mejora eficiencia</b>	Uso efectivo de estrategias como la reorganización de los procesos, la reducción de la excesiva burocracia, coordinación y otros métodos que conduzcan a un incremento en la eficiencia. Este incremento debe estar sustentado por indicadores cuantitativos, encuestas, cuestionarios, etc.
<b>Presta servicios públicos de alta calidad</b>	Ofrece puntualidad, cortesía, acceso fácil y servicio orientado hacia el cliente/ciudadano. Incluye la disponibilidad del servicio público en formas que sean más convenientes al público, rapidez en el procesamiento de aplicaciones o reclamos, reducción en el papeleo y otras iniciativas que los

	ciudadanos deben realizar para cumplir con las regulaciones y requisitos gubernamentales.
<b>Transforma la administración</b>	Cambios transformadores dentro de una amplia estructura. Métodos innovadores, herramientas y técnicas, más que a mejoras por etapas en el contexto de un país o región, son aplicadas a los asuntos micro y macro, tales como modernización, cambios en la cultura organizacional, reformas administrativas o reacondicionamiento del proceso de prestación de los servicios que brinda el gobierno para promover mejoras en la transparencia, rendición de cuentas y en la capacidad de respuesta del Servicio Público.
<b>Introduce un nuevo concepto</b>	Introduce de una idea única, original, una nueva forma de enfrentar y resolver un problema específico, o una política o método de implementación que favorezca una mejor prestación de servicios.

### Categoría 3

#### Mejorando la participación ciudadana en los procesos de decisiones publicas a través de mecanismos innovadores

<b>CRITERIOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Mejora la capacidad de respuesta del gobierno</b>	Mejora la capacidad de respuesta del gobierno a las demandas y necesidades de los ciudadanos; fomenta la inclusión de las opiniones de segmentos de la ciudadanía en asuntos públicos y favorece mejor comunicación entre el gobierno y los ciudadanos.
<b>Promueve participación a través de nuevos mecanismos institucionales</b>	Implementa nuevos procesos y mecanismos institucionales al fin de canalizar las demandas y opiniones de los ciudadanos. Esto puede incluir sistemas vitales de decisión, conexiones intergubernamentales y mecanismos de consultación orientadas hacia una política más efectiva y mejor implementadas, así como con una actitud integral y “horizontal” en la entrega y administración de los servicios públicos.
<b>Facilita la e-participación</b>	Permite al gobierno – diseñadores de reglas y oficiales públicos – relacionarse mejor con el público, sobretudo con cada ciudadano. Esta mejor relación puede mantener la legitimidad, sensibilidad y relevancia del gobierno, permitiendo a los ciudadanos expresar mejor sus necesidades, participar e influenciar el proceso, diseñar las reglas, comentar sobre la implementación de estas reglas, opinar sobre los servicios gubernamentales (servicios en línea y fuera de línea), tanto en la presentación de quejas, como a otras actividades.
<b>Introduce un nuevo concepto</b>	Introduce de una idea única, original, una nueva forma de enfrentar y resolver un problema específico, o una política o método de implementación que favorezca la transparencia, la rendición de cuentas y la capacidad de respuesta del Servicio Público.

**Categoría 4**  
**Mejorando la gerencia del conocimiento en el Gobierno**

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN
<b>Aumenta la eficiencia</b>	Racionaliza los procesos, reduce los trámites burocráticos, y mejora la coordinación y otras medidas aumentando la eficiencia mediante la aplicación de los procesos de gerencia del conocimiento. Un aumento en la eficiencia debe ser apoyado por indicadores cuantificables, las encuestas electrónicas, cuestionarios, etc.
<b>Ofrece alta calidad de prestación de servicios</b>	Proporciona puntualidad, cortesía, acceso y orientación al cliente en la prestación de servicios públicos. Incluye la disponibilidad de servicios de gobierno electrónico a veces y en formas que sean más convenientes para el público, la tramitación rápida de las solicitudes o reclamaciones, la reducción en la cantidad de papeleo y otras actividades que los ciudadanos deben realizar a fin de demostrar cumplimiento.
<b>Transforma la administración</b>	Implica la transformación en un gran marco en lugar de mejoras incrementales. Métodos innovadores, herramientas y técnicas, en el contexto de un país determinado o región, se aplican a temas como la modernización a través de la prestación de servicios de gobierno electrónico, el cambio de cultura organizativa, las reformas administrativas o la revisión de los procedimientos de prestación de servicios del gobierno y la aplicación de los procesos de gerencia del conocimiento.
<b>Facilita la e-participación</b>	Permite gobiernos - los encargados de cuestiones políticas y funcionarios públicos – para interactuar mejor con el público, en particular los ciudadanos, y permite a los ciudadanos, por ejemplo, para mejor expresar sus necesidades a través de medios electrónicos, participar e influir en la formulación de políticas; comentario sobre la aplicación de las políticas; proporcionar información sobre los servicios públicos (en y fuera de línea de servicios), y presentar denuncias.
<b>Introduce un nuevo concepto</b>	Introduce una única idea, claramente nuevo enfoque a la solución de problemas mediante la aplicación de nuevas técnicas de gerencia del conocimiento, o única política o el diseño de aplicación, en el contexto de un país determinado o región, para una mayor participación de los ciudadanos en la política de toma de decisiones, en particular los pobres.
<b>Promueve la rendición de cuentas</b>	Utiliza la documentación en formas diversas que pueden servir como prueba de una conformidad del gobierno a los requisitos y procedimientos legales y fiscales, y mejora la tramitación de las denuncias y la manipulación de agravios a través de e-aplicaciones.
<b>Promueve la transparencia</b>	Crea mecanismos electrónicos para aumentar la capacidad del público de observar, vigilar y analizar la toma de

## ¿Cómo concursar?

Este proceso consta de dos etapas.

**Primero**, se debe llenar un formulario en línea, disponible en la siguiente pagina electrónica: [www.unpan.org/dpepa\\_PSaward.asp](http://www.unpan.org/dpepa_PSaward.asp). Sólo las nominaciones realizadas en línea entrarán en el concurso y las nominaciones realizadas en cualquiera de los 6 idiomas oficiales de Naciones Unidas (árabe, chino, español, francés, inglés y ruso). Es importante que las nominaciones se envíen lo más pronto posible y que lleguen a más tardar el **31 de diciembre de 2009**.

**Segundo**, expertos de DPADM revisarán cada nominación y contactarán a las instituciones seleccionadas para solicitarles información adicional, consistente en cartas de referencia y documentos de apoyo, los cuales podrán enviarse por correo aéreo, e-mail o fax. DPADM selecciona candidatos de manera preliminar. Dichas candidaturas son examinadas por el Comité Evaluador del Premio al Servicio Público, integrado por los miembros del Comité de Expertos en Administración Pública de las Naciones Unidas (<http://www.unpan.org/cepa.asp>). El Comité evaluador, a su vez, aconseja al Secretario General sobre quienes merecen ser los ganadores del Premio.

## Contactos

**Sr. John-Mary Kauzya**, Jefe de la Subdivisión de Gobernabilidad y Administración Pública  
División de Administración Pública y Gestión para el Desarrollo  
Departamento de Asuntos Económicos y Sociales  
Naciones Unidas  
Nueva York, Estados Unidos  
Tel: 1-212-963-1973  
Fax: 1-212-963-2916  
E-mail: [kauzya@un.org](mailto:kauzya@un.org)

---

**Ms. Adriana Alberti**, Jefe del Programa de Innovación  
Subdivisión de Gobernabilidad y Administración Pública  
DPADM/DESA  
Naciones Unidas  
Nueva York, Estados Unidos  
Tel: 1-212-963-2299  
Fax: 1-212-963-2916  
E-mail: [alberti@un.org](mailto:alberti@un.org)

---

**Ms. Lois Warner**, Funcionario Asociado de  
Administración Pública

*Subdivisión de Gobernabilidad y Administración Pública*  
*DPADM/DESA*  
*Naciones Unidas*  
*Nueva York, Estados Unidos*  
*Tel: 1- 212-963-3153*  
*Fax: 1-212-963-2916*  
*E-mail: [warnerl@un.org](mailto:warnerl@un.org)*