



PREMIO DE LAS NACIONES UNIDAS AL SERVICIO PÚBLICO

¿Qué es el Premio?

El Premio de las Naciones Unidas al Servicio Público es el reconocimiento internacional más prestigioso 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 un concurso anual, el Premio de las Naciones Unidas intenta promover el rol, profesionalidad y visibilidad del servicio público.

¿Quiénes pueden participar?

Las organizaciones, agencias y equivalentes en todos los niveles del sector público, así como aquellas sociedades público/privadas y aquellas organizaciones/empresas privadas que presten servicios públicos podrán ser nominadas en las diferentes categorías.

El Premio de las Naciones Unidas toma en cuenta la distribución geográfica de cinco regiones. Para poder nivelar las diferencias entre nominaciones de países con distintos niveles de desarrollo, se han establecido las siguientes regiones:

- África;
- Asia-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**. Estas instituciones nominadoras incluye a: Gobiernos, departamentos o agencias gubernamentales, universidades, asociaciones profesionales, etc.

Las innovaciones puramente científicas, como las relacionadas con la medicina o el medio 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

Promoviendo la prevención y lucha contra la corrupción en la administración pública

| CRITERIOS | DESCRIPCIÓN |
|--|---|
| Promueve la transparencia | Crea mecanismos para aumentar la capacidad del público a solicitar y recibir información de manera oportuna, observar, vigilar y analizar las decisiones y los procesos de gobierno. Los mecanismos pueden ser documentos, en persona, en reuniones, y / o electrónicos. |
| Promueve la rendición de cuentas | Utiliza la documentación en las diversas formas que pueden servir como evidencia de la conformidad de un gobierno de los requisitos legales, procesales y fiscales, y mejora el procesamiento de denuncias y tramitación de quejas. |
| Promueve capacidad de respuesta | Promueve iniciativas para aumentar la conciencia pública de la corrupción y la acción del gobierno para prevenir y luchar contra ella; alienta a la opinión pública de vigilar y filtrar las decisiones del gobierno y fomenta la opinión de los sectores afectados de la comunidad, promueve alianzas entre los sectores público y privado para prevenir la corrupción; incluye la obligación de divulgar información sobre la organización, funcionamiento y toma de decisiones de la administración pública y demuestra la apertura a través de mecanismos de consulta con el público. |
| Promueve la integridad y las medidas para prevenir el abuso o mal uso del poder público | Promueve y efectivamente pone en práctica modelos de regulación para el sector público, incluidas las disposiciones relativas a conflictos de interés, y los códigos profesionales de conducta; hace respetar las medidas disciplinarias o de otro tipo, contra los funcionarios públicos que no cumplan con los modelos de dicha regulación, y periódicamente publica esta información. |
| Promueve innovación en la Gestión de las Finanzas Públicas | Promueve y pone en práctica una reglamentación y procedimientos claros y coherentes para la preparación y aprobación del presupuesto, así como control y seguimiento efectivos de los ingresos públicos y gastos para prevenir la corrupción, incluso la contratación electrónica y |

| | |
|-------------------------------------|--|
| | otros medios. Publica periódicamente información sobre los ingresos y gastos públicos a través de medios electrónicos u otros medios de comunicación. |
| Transforma la Administración | Lleva a cabo la transformación dentro de un marco general en lugar de mejoras incrementales. Se aplican métodos innovadores, herramientas y técnicas, en el contexto de un determinado país o región, para promover la simplificación normativa, el cambio de cultura organizacional para promover la ética e integridad, así como las reformas administrativas para reducir trámites burocráticos é innecesarios para obtener servicios, y el mayor uso de sistemas automatizados a través de la aplicación de las TIC. |
| Introduce un nuevo concepto | Introduce una idea única, un enfoque particularmente nuevo en la solución de problemas específicos, o una nueva política o método de implementación, en el contexto de un país o región determinado, para prevenir y combatir la corrupción en la administración pública. |

Categoría 2

Mejorando la prestación de los servicios públicos

| CRITERIOS | DESCRIPCIÓN |
|--|--|
| Mejora eficiencia | 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. |
| Presta servicios públicos de alta calidad | 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. |

| | |
|---|---|
| | |
| Incorpora la opinión de la ciudadanía | Activamente incorpora la opinión pública y sus comentarios con respecto a la satisfacción de la prestación de servicios públicos. |
| Mejora el acceso y promueve la equidad | Promueve la equidad mediante la ampliación de la prestación de servicios a los grupos vulnerables (por ejemplo, las mujeres pobres, las minorías, los jóvenes, los ancianos, los discapacitados y otros) y / o permite la prestación de servicios a una población más amplia, en particular a través de mecanismos que promuevan la inclusión social. Ha ampliado los servicios a una población más amplia que anteriormente. |
| Promueve alianzas | Promueve alianzas entre el sector público, la sociedad civil y el sector privado en el diseño e implementación del servicio público. |
| Transforma la administración | Cambios transformadores dentro de una amplia estructura en lugar de por etapas. Métodos innovadores, herramientas y técnicas en el contexto de un país o región, son aplicados a los asuntos tales como modernización, cambios en la cultura organizacional, reformas administrativas o reacondicionamiento del proceso de prestación de servicios que brinda el gobierno. |
| Introduce un nuevo concepto | 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 de la función pública. |

Categoría 3

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

| CRITERIOS | DESCRIPCIÓN |
|--|--|
| Mejora la capacidad de respuesta del gobierno | 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. |
| Promueve participación a través de nuevos mecanismos institucionales | Implementa nuevos procesos y mecanismos institucionales a fin de canalizar las demandas y opiniones de los ciudadanos. Esto puede incluir sistemas vitales de decisión, conexiones intergubernamentales y mecanismos de consulta orientadas hacia una política más efectiva y mejor implementada así como con una actitud integral y “horizontal” en la entrega y administración de los servicios públicos. |
| Facilita la e-participación | Permite al gobierno – poder legislativo y demás funcionarios públicos – relacionarse mejor con el público, sobre todo 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 leyes, comentar sobre la implementación de éstas, opinar sobre los servicios gubernamentales (tanto en línea y fuera de línea), y la presentación de quejas y reclamos. |
| Transforma la Administración | Involucra la transformación dentro de un marco general en lugar de mejoras incrementales. Los métodos innovadores, herramientas y técnicas, en el contexto de un determinado país o región, se aplican a temas como la modernización, el cambio de cultura organizacional, reformas administrativas o la revisión de los procedimientos gubernamentales de prestación de servicios. |
| Introduce un nuevo concepto | Introduce un concepto nuevo, original y único, un enfoque particularmente nuevo en la solución de problemas, en la política o en la implementación de algún diseño, en el contexto de un determinado país o región, para lograr mayor participación de la ciudadanía en la toma de decisiones, especialmente de los ciudadanos de menores recursos económicos. |

Categoría 4

Mejorando la gestión del conocimiento en el sector público

| CRITERIOS | DESCRIPCIÓN |
|--|---|
| Apoya y desarrolla las políticas de gestión del conocimiento, las instituciones y los sistemas para el desarrollo | Apoya, desarrolla y aplica políticas, instituciones y sistemas (incluyendo infraestructuras y procesos), para generar, analizar, identificar, adquirir, almacenar, gestionar, compartir y transferir conocimientos endógenos y exógenos en el gobierno para promover el desarrollo socio-económico. Desarrolla estrategias de gestión del conocimiento y planes de acción, y difunde ejemplos prácticos de los esfuerzos de gestión del conocimiento. Desarrolla sistemas para mejorar la capacidad de los actores gubernamentales y no gubernamentales para administrar, integrar, compartir y preservar los conocimientos y para convertir la información en conocimiento explícito. Promueve el entendimiento del impacto de la aplicación eficaz de los conocimientos sobre el gobierno y la gobernabilidad. Adopta sistemas para convertir el conocimiento tácito interiorizado en conocimiento explícito codificado con el fin de compartirlo. Analiza cómo la aplicación efectiva de los activos de conocimientos del sector público puede ayudar a la sociedad a perseguir los objetivos de desarrollo y promueve la gestión de datos, información y conocimiento para apoyar el aprendizaje, adaptación y adopción de buenas prácticas que conducen al logro de los objetivos de desarrollo (por ejemplo, Consejos de Conocimiento Nacional, Innovación y Tecnología; órganos reguladores de la ciencia y la tecnología, sistemas para aumentar la educación sobre el conocimiento nacional, innovación y tecnología; sistemas patrocinados por el gobierno para la investigación y el desarrollo; sistemas para hacer de acceso público la información sin derecho de autoría y el conocimiento disponible al dominio público). |

| | |
|---|--|
| <p>Mejora el desempeño organizacional a través de una mayor comunicación y colaboración entre los departamentos gubernamentales y entre los funcionarios</p> | <p>Mejora el desempeño de una organización mediante la mejora de la comunicación entre las personas, dentro y fuera de los procesos, dentro y fuera de funciones, y dentro ya través de unidades organizativas. Mejora el aprendizaje, promueve una mayor conciencia de la misión de la organización, transforma el conocimiento individual en conocimiento de la organización y viceversa, y promueve una cultura organizativa que fomenta la innovación. Promueve el concepto de una organización de aprendizaje. Mejora la colaboración y la coordinación de actividades entre los empleados a través de intercambio de conocimientos mediante la utilización de los canales e instrumentos innovadores (por ejemplo, las TIC como herramientas de e-learning, conferencias web, software de colaboración, los sistemas de gestión de contenidos, wikis, blogs y otras tecnologías, talleres, y como la formación fuera de línea en línea y). Desarrolla y promueve proyectos transfronterizos gubernamentales e iniciativas (entre los ministerios y organismos) para evitar la duplicación de costos, para mejorar la eficacia y eficiencia y para facilitar el intercambio de conocimientos y el intercambio, incluyendo el intercambio entre los recursos humanos, y para movilizar mejor los recursos.</p> |
| <p>Mejora las habilidades de recursos humanos y la productividad</p> | <p>Mejora las habilidades de recursos humanos de acuerdo al nivel de responsabilidades, nivel de proceso, el nivel de función y nivel de organización al proporcionar herramientas y recursos que fomentan el aprendizaje continuo a través, por ejemplo, de la creación de comunidades de prácticas (conectando a la gente con conocimientos técnicos en todo el gobierno movilizando la experiencia de las personas dentro y fuera de la organización), así como actividades de formación y desarrollo de capacidades. Promueve la productividad mediante una mejor administración de la gestión del conocimiento, información y datos, que ayuda a los empleados a evitar reinventar los procesos, a agilizar las tareas, a aprender de la práctica, a evitar la duplicación de trabajo, a reducir los costosos errores compartiendo experiencias entre compañeros de trabajo, a lograr los objetivos más rápidos y a</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>menor costo a través de un mejor uso del conocimiento latente, y retener este conocimiento. Asegura que la capacidad intelectual de una organización es compartida, mantenida e institucionalizada al jubilarse el personal antiguo y contratarse personal nuevo. Facilita y fomenta la innovación organizativa y el aprendizaje a través de un ciclo continuo de mejora.</p> |
| <p>Mejora de las políticas públicas y la formulación e implementación de estrategias</p> | <p>Mejora las políticas públicas y la formulación e implementación de estrategias promoviendo la toma de decisiones basadas en evidencias a través del desarrollo de sistemas integrados para reunir, organizar, mejorar y difundir los datos, hechos, información, buenas prácticas y lecciones aprendidas sobre una serie de cuestiones de política (por ejemplo por el uso de las TIC, tecnologías móviles y otras herramientas de comunicación como las redes sociales, etc.)</p> |
| <p>Promueve un mejor flujo de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, y mejora la transparencia, la rendición de cuentas y la prestación de servicios públicos</p> | <p>Aumenta la comunicación y la conectividad de red entre los empleados y ciudadanos con el objetivo de mejorar el flujo de información, la transparencia y la rendición de cuentas. Mejora la prestación de servicios públicos poniendo a disposición de los ciudadanos un mayor conocimiento sobre el desarrollo y suministro de productos y servicios en términos de planificación, presupuestación, contratación, gestión de proyectos, en el desempeño externo e interno de los recursos humanos, los resultados, y abre canales de monitoreo, auditoría, evaluación post-facto, acuerdos sobre niveles de servicio, indicadores claves de rendimiento, servicios satisfactorios al cliente y otras evaluaciones entre el gobierno y la ciudadanía.</p> |
| <p>Introduce un nuevo concepto</p> | <p>Introduce una idea única, una política y diseño de implementación distintos, un enfoque a la promoción de la gestión del conocimiento y / o innovación, en el contexto de un determinado país o región, para un mejor desempeño del sector público y el desarrollo socio-económico.</p> |
| <p>Transforma la administración</p> | <p>Implica la transformación dentro de un marco general en lugar de mejoras incrementales. Los métodos innovadores, herramientas y técnicas, en el contexto de un determinado país o región, se implementan para transformar organizaciones del</p> |

| | |
|--|--|
| | sector público a través de la aplicación de sistemas eficaces de gestión del conocimiento y / o la aplicación estratégica de las TIC en el gobierno. |
|--|--|

* Unofficial translation

Categoría 5

Promoviendo el enfoque de género en la provisión de servicios públicos

| CRITERIOS | DESCRIPCIÓN |
|--|--|
| Provee alta calidad en el suministro de servicios a las mujeres | Proporciona un mayor acceso a la alta calidad y prestación de servicios asequibles para las mujeres; Incluye innovaciones en los mecanismos de prestación de servicios que se adaptan a las necesidades específicas de las mujeres, en particular en respuesta a los riesgos específicos de seguridad, la carga debido al cuidado de la familia, movilización y problemas de acceso que enfrentan las mujeres. |
| Promoción de la rendición de cuentas en el suministro de servicios para las mujeres | Usa documentación en varios formatos que puede servir como evidencia del respeto de los derechos humanos de las mujeres por parte del gobierno, y garantiza mecanismos que apoyan a las mujeres a conseguir fácilmente información y explicaciones sobre las acciones del gobierno, a iniciar investigaciones o a ser compensadas cuando sea necesario, y a ver que se sancione a los funcionarios que han ignorado las necesidades de las mujeres o que no protegen los derechos de las mujeres al suministrar los servicios. |
| Promoción de la transparencia en el suministro de servicios para las mujeres | Crea mecanismos para aumentar la habilidad de las mujeres de observar, monitorear y analizar la toma de decisiones y procesos del gobierno, incluyendo los procesos participativos de planificación y presupuestación y los mecanismos de evaluación por parte de la ciudadanía. |
| Promoción de la sensibilidad hacia las necesidades de las mujeres | Mejora la atención del gobierno a las demandas y necesidades de las mujeres, en particular de aquellas que se encuentran en áreas rurales remotas, y muestra su receptividad gracias a mecanismos de consulta con las mujeres y sus representantes. Implementa nuevos procesos y mecanismos institucionales para canalizar las demandas y los puntos de vista de las mujeres, lo que puede incluir sistemas de apoyo a las decisiones, trabajo con el gobierno y mecanismos de consulta que lleven a una mayor eficacia en el diseño e implementación de políticas, así como a |

| | |
|---|---|
| | enfoques multisectoriales y “horizontales” del suministro y de la gestión de los servicios públicos. |
| Promoción de la paridad de género en el suministro de servicios | Introduce incentivos y cambios en las políticas de empleo, incluyendo la contratación, la promoción, la formación, la compensación y las políticas de gestión profesional, para aumentar la cantidad de mujeres en el sector público a todos los niveles, incluyendo los puestos principales y la toma de decisiones. |
| Transformación de la administración | Implica una transformación en un marco amplio más que mejoras incrementales en la promoción de los derechos de las mujeres. Se aplican métodos, herramientas y técnicas innovadoras, en el contexto de un cierto país o región, para responder a las necesidades de las mujeres. Estos pueden incluir el suministro de servicios gubernamentales virtuales, cambios en la cultura organizacional, reformas administrativas o cambios de los procedimientos gubernamentales con relación al suministro de los servicios, así como la aplicación de procesos de gestión de conocimientos. |
| Introducción de un nuevo concepto para la participación de las mujeres en el diseño de políticas | Introduce una idea única, un enfoque totalmente nuevo para la participación de los ciudadanos, especialmente las mujeres pobres, en el diseño de políticas, posiblemente a través de la aplicación de nuevas técnicas de gestión de conocimientos, de políticas únicas, o del diseño de su implementación según el contexto de un país o región. |
| Promueve participación a través de nuevos mecanismos institucionales | 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 consulta orientadas hacia una política más efectiva y mejor implementada, así como con una actitud integral y “horizontal” en la entrega y administración de los servicios públicos. |

¿Cómo concursar?

Este proceso consta de dos etapas.

Primero, se debe llenar un formulario en línea. Sólo las nominaciones realizadas en línea entrarán en la competencia 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 2011**.

Segundo, el personal de DPADM revisará cada nominación y contactará 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

John-Mary Kauzya

*Jefe de la Subdivisión de Administración Pública (PACB)
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*

Adriana Alberti

*Coordinadora de Programa
Premio de las Naciones Unidas al Servicio Público
Subdivisión de Administración Pública (PACB)
DPADM/DESA
Naciones Unidas
Nueva York, Estados Unidos
Tel: 1-212-963-2299
Fax: 1-212-963-2916
E-mail: alberti@un.org*