



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

Categoría 4 – Promoción de enfoques de gobierno integral en la era de la información

Introducción a la nueva categoría

Tradicionalmente, los gobiernos han funcionado por conducto de instituciones sumamente compartimentadas y especializadas, trabajando a menudo en “compartimentos aislados”. Los bajos niveles de coordinación y comunicación entre distintos organismos, condujeron en muchos casos a la duplicación de esfuerzos y servicios, y al desperdicio de recursos, lo cual redundó, en última instancia, en deficiente prestación de los servicios e incapacidad para abordar eficazmente las múltiples dificultades polifacéticas del desarrollo económico, el progreso social y la protección ambiental.

Varios factores requieren cada vez más que los gobiernos integren y coordinen sus políticas y procesos de adopción de decisiones, promoviendo una eficaz colaboración entre organismos gubernamentales a todos los niveles del gobierno (nacional y subnacional) y con entidades no gubernamentales, incluidos: a) la creciente complejidad e interconexión de los actuales problemas de desarrollo, entre ellos, eliminación de la pobreza, sostenibilidad ambiental, prevención de desastres y gestión de crisis, que requieren respuestas integradas e integrales e inversiones en cuestiones intersectoriales; b) el aumento de las expectativas de los ciudadanos en cuanto a obtener servicios eficaces, equitativos y centrados en el ciudadano (entre ellos, seguridad, educación, salud, justicia, alojamiento, saneamiento, etc.), que entrañan una transición desde un proceso interno y desarticulado hacia un enfoque centrado en el ciudadano y en la obtención de resultados, que requiere coordinación, colaboración e integración de procesos y servicios para reducir el papeleo y mejorar la prestación de los servicios; y c) crecientes demandas de los ciudadanos para una participación significativa en las consultas públicas y los procesos de adopción de decisiones, que requieren mecanismos innovadores de gobernabilidad y colaboración, de modo que los ciudadanos puedan participar activamente en las decisiones que afectan sus vidas.

Como resultado, varios gobiernos de todo el mundo están adoptando enfoques de gobierno integral o de colaboración por conducto de nuevos marcos institucionales y de responsabilización con la ayuda de tecnologías modernas que proporcionan instrumentos útiles de colaboración entre distintos organismos. La más amplia comunicación y coordinación entre distintas esferas normativas y diferentes organismos, a todos los niveles, están ayudando a los gobiernos a operar “unificados en la acción” en procura de mayor calidad de los servicios y acceso inclusivo, en beneficio de sus ciudadanos. El premio a esta nueva categoría tiene la intención de descubrir, documentar, recompensar y reconocer “enfoques de gobierno integrado” que mejore el rendimiento del sector público y la prestación de servicios en la era de la información y promueva su adaptación.

Criterios de la nueva categoría

Promoción de los enfoques de gobierno integrado en la era de la información

Criterios	Descripción
Promueve marcos reglamentarios e institucionales que armonicen las políticas y los programas e integren los servicios	Formula y aplica estrategias y marcos institucionales y reglamentarios a escala nacional (incluidos infraestructura, personas y procesos) para armonizar políticas y programas promoviendo la colaboración y maximizando los efectos sinérgicos entre diferentes sectores gubernamentales de manera de promover resultados en colaboración que acrecienten el valor público. Armoniza coherentemente las aspiraciones integrales del gobierno con estrategias y objetivos, y funciones y responsabilidades a nivel interinstitucional. Promueve la cooperación horizontal y vertical entre diferentes niveles del gobierno a fin de proporcionar servicios integrados. Aporta un marco interinstitucional y mecanismos que aseguren un correcto equilibrio entre la colaboración intersectorial y la responsabilidad sectorial.
Fomenta el liderazgo,	Cuenta con una clara visión del futuro, una voluntad política y una comprensión de los instrumentos

las capacidades de los recursos humanos y una cultura de colaboración en las organizaciones	de las TIC para mejorar las funciones gubernamentales y las capacidades de los recursos humanos en cuanto a trabajar trascendiendo los límites internos de las organizaciones mediante continuas actividades de aprendizaje, formación y otras actividades de fomento de la capacidad. Promueve una cultura de organización y alienta la colaboración a fin de alcanzar resultados y objetivos compartidos que acrecienten el valor público.
Refuerza el rendimiento de las organizaciones, la posibilidad de operar en forma interrelacionada y los estándares compartidos	Refuerza el rendimiento de las organizaciones integrando servicios gubernamentales vitales entre diferentes organismos utilizando estándares abiertos, y datos de acceso libre, además de alentar el uso de sistemas compartidos, como la “nube” de computación con fines de integración sin tropiezos. Minimiza la duplicación de esfuerzos y reduce los costos mediante el intercambio de conocimientos y datos, un despliegue más eficaz de los recursos mediante la integración de operaciones de oficinas periféricas, la utilización de cauces e instrumentos innovadores, entre ellos instrumentos de TIC, y proporcionando, entre otras cosas, dependencias con servicios unificados, sitios en línea y móviles que agreguen servicios gubernamentales para facilitar el descubrimiento y el acceso, etc. Posibilita el intercambio de información entre diferentes sistemas y la combinación con otros recursos de información, así como su ulterior procesamiento de manera significativa, horizontal y verticalmente. Toma en cuenta, de ser necesario, el carácter privado y la seguridad, al lograr que los sistemas operacionales estén interrelacionados.
Promueve la inclusión social y la colaboración entre organismos gubernamentales y ciudadanos	Promueve la inclusión social llegando hasta las poblaciones vulnerables, entre ellas: i) las personas pobres; ii) las mujeres; iii) las personas con discapacidad física; iv) las personas analfabetas; v) los jóvenes; vi) las personas de edad; vii) los migrantes; viii) las poblaciones indígenas. Aumenta la comunicación y la interacción entre organismos gubernamentales y ciudadanos, con el objetivo de mejorar la corriente de información, la transparencia y la responsabilización; incluye cauces para la activa participación de los ciudadanos y mecanismos de seguimiento y evaluación de la gestión del desarrollo para crear conjuntamente valor público con fines de gobernabilidad pública.
Transforma la administración	Integra la transformación en un marco más amplio, en lugar de introducir mejoras fragmentadas en incrementos. Aplica métodos, instrumentos y técnicas innovadores en el ámbito de un país o una región dada y los aplica a transformar los organismos del sector público mediante la aplicación de enfoques de gobierno integrado a la prestación de servicios mediante, entre otras cosas, la aplicación estratégica de las TIC en el gobierno.
Introduce un Nuevo concepto	Introduce una idea innovadora, una política nueva y distintiva e un diseño de su aplicación, para promover enfoques de gobierno integrado y/o innovación en el ámbito de un país o una región dados con fines de mejor desempeño del sector público y desarrollo socioeconómico.

Anexo I: Ejemplos de enfoques de gobierno integrado

En el cuadro a continuación figuran algunos ejemplos de “enfoques de gobierno integrado”. La lista está lejos de ser exhaustiva.

Posibles tipos de arreglos de colaboración	Posibles esferas	Ejemplos (lista no exhaustiva)
Mecanismos institucionales, reglamentarios y coordinación para obtener resultados en colaboración	Marcos institucionales y reglamentarios	<ul style="list-style-type: none"> • Institución de gestión de recursos en colaboración • Consejo de altos funcionarios de información • Dependencia de ejecución en el gabinete para iniciativas en colaboración • Institución coordinadora del presupuesto
Plataformas tecnológicas innovadoras para la gestión integrada de los recursos humanos	Recursos humanos del sector público	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas integrados de gestión del desempeño • Sistema integrado de prestaciones de jubilación
Marcos y procesos de colaboración entre múltiples interesados a fin de reducir la fragmentación en el gobierno nacional y/o los gobiernos locales y proporcionar servicios	Educación Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Centros y portales unificados de servicios al ciudadano • Portales unificados de servicios móviles • Programas electrónicos en colaboración para el sector

<p>públicos de alta calidad y fácil acceso</p>	<p>Justicia Inmigración Seguridad Finanzas Medio ambiente</p>	<p>público</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de acceso abierto a datos gubernamentales • Sistemas integrados de información geográfica • Asociaciones innovadoras entre organismos gubernamentales y organizaciones no gubernamentales a nivel federal, provincial y urbano para prestar servicios • Sistema integrado de gestión de la educación • Sistema integrado de gestión de los tribunales • Sistema integrado de inmigración y emigración • Sistema integrado de seguridad en el sector público • Sistema integrado de seguimiento de la ejecución • Sistema integrado de gestión del riesgo de desastres • Sistema integrado de gestión financiera • Plataforma integrada de adquisiciones gubernamentales • Servicio integrado de pagos en línea • Iniciativas integradas de desarrollo sostenible
---	---	--

* 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 **7 de Diciembre de 2012**.

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*

Sirkka Nghilundilua

*Oficial Asociada, Asuntos de Administración Pública
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*