

## NACIONES UNIDAS



División de Administración  
Pública y de Gestión del Desarrollo  
Departamento de Asuntos  
Económicos y Sociales  
(DESA)

en colaboración con la  
Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de  
Género y el Empoderamiento de las Mujeres  
(ONU-Mujeres)



# PREMIO DE LAS NACIONES UNIDAS AL SERVICIO PÚBLICO

## NORMAS DE PRESENTACION DE CANDIDATURAS Y PROCESO DE EVALUACION

### Naciones Unidas

Para mas información acerca de los Premios UNPSA, visite UNPAN: <http://unpan.org/unpsa>

Para presentar una nominación, entrar a: <http://www.unpan.org/applyunpsa2014>

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. ANTECEDENTES.....</b>	<b>p 3</b>
1.1    ¿Qué es el Programa de Naciones Unidas de Premios al Servicio Público (UNPSA)?	
1.2    ¿Cuál es su propósito?	
1.3    ¿Quién administra el UNPSA?	
1.4    ¿Cómo fue establecido el UNPSA?	
1.5    ¿Cuáles son las categorías del UNPSA?	
1.6    ¿Cuándo y cómo se otorgan los premios UNPSA a los ganadores?	
<b>2. CRITERIOS DE ELIGIBILIDAD.....</b>	<b>p.5</b>
2.1. La nominación es sometida por una Tercera Parte	
2.2. La nominación es relevante a una de las categorías UNPSA	
2.3. La nominación en línea está completa	
2.4. La Iniciativa ha sido implementada y los Documentos Sustentatorios sometidos para la Segunda Ronda Evaluativa	
<b>3. PROCESO DE EVALUACION .....</b>	<b>p.6</b>
3.1.    Primera Ronda Evaluativa	
3.2.    Segunda Ronda Evaluativa	
3.3.    Decisión Final por el Comité de Expertos en Administración Pública	
<b>4. INSTITUCIONES QUE RECIBEN EL PREMIO.....</b>	<b>p.8</b>
<b>5. DESCALIFICACION DE NOMINACIONES.....</b>	<b>p.8</b>
<b>6. REVOCACION DEL PREMIO.....</b>	<b>p.8</b>
<b>7.    CATEGORIAS    Y    EL    CRITERIO    DE    EVALUACION</b> <b>.....</b>	<b>p.9</b>

7.1. Mejorando la prestación de los servicios públicos

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

7.3. Promoción de enfoques de gobierno integral en la era de la información

7.4..Promoviendo el enfoque de género en la provisión de servicios públicos

## 1. ANTECEDENTES

### 1.1 ¿Qué es el Premio?

El Premio de las Naciones Unidas al Servicio Publico es el reconocimiento internacional mas prestigioso a la excelencia en el sector público.

### 1.2 ¿Cuál es su propósito?

El objetivo general del Premio es recompensar las contribuciones creativas de las instituciones del servicio público a mejorar la eficiencia y sensibilidad 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, profesionalismo y visibilidad del servicio público, el programa tiene como objetivo descubrir nuevas innovaciones en la gobernanza; motivar a los funcionarios públicos para promover la innovación, elevar la imagen del servicio público, mejorar la confianza en el gobierno, y recopilar y compartir prácticas exitosas para su posible réplica dentro entre los países. Esto puede traducirse en los siguientes objetivos específicos:

- (a) Para recompensar los servicios a los ciudadanos y motivar a los funcionarios públicos de todo el mundo a mantener el impulso de la innovación y la mejora de la prestación de servicios públicos;
- (b) Reunir y difundir prácticas y experiencias exitosas en la administración pública con el fin de apoyar los esfuerzos de mejora en la prestación de servicio público de los países;
- (c) A través de las historias de éxito, para contrarrestar cualquier imagen negativa de la administración pública, mejorar la imagen y el prestigio de los funcionarios públicos y revitalizar la administración pública como una noble disciplina en la que el desarrollo depende en gran medida;
- (d) Promover, fomentar y facilitar la creación de redes entre las instituciones y organizaciones pertinentes a la administración pública y fortalecer las redes del

programa de las Naciones Unidas sobre la administración pública y el desarrollo,  
y,

(e) Para mejorar la profesionalidad en el servicio público en recompensar a las experiencias exitosas en innovación y excelencia en el servicio público.

En resumen, los Premios tienen como objetivo:

- Descubrir innovaciones en gobernanza;
- Premiar la excelencia en el sector público
- Motivar al servidor público a promover más la innovación;
- Fomentar el profesionalismo en el servicio público;
- Mejorar la imagen del servicio público;
- Mejorar la confianza en el gobierno; y
- Recopilar y difundir prácticas exitosas para su posible replicación.

### 1.3. ¿Quién administra el UNPSA?

El programa es administrado por la División de Administración Pública y Gestión del Desarrollo (DPADM) del Departamento de las Naciones Unidas para Asuntos Económicos y Sociales (DAES), en colaboración con la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONU-Mujeres).

### 1.4. 1.4. ¿Cómo fue establecido el UNPSA?

En el 2000, la Comisión Económica y Social (ECOSOC) aprobó la recomendación del Grupo de Expertos sobre el Programa de las Naciones Unidas en Administración Pública de proclamar:

"Un Día del Servicio Público de las Naciones Unidas para celebrar el valor y la virtud del servicio a la comunidad a nivel local, nacional y mundial, con premios que se concederán por el Secretario General a las contribuciones hechas a la causa de la mejora de la función, el prestigio y visibilidad del servicio público".

Tres años después, en 2003, la Asamblea General, en su resolución 57/277, designó el 23 de junio como Día de la Administración Pública de las Naciones Unidas y alentó a los Estados miembros cada año a organizar eventos especiales en ese día para poner de relieve la contribución de la administración pública en el proceso de desarrollo.

## Resolución de la Asamblea General Establece e Día del Servicio Público

Resolución de la Asamblea General (A/RES/ 57/277) de 7 de Marzo 2003

*La Asamblea General,*

*Recordando* sus resoluciones 50/225, de 19 de abril de 1996, 53/201, de 15 de diciembre de 1998, y 56/213, de 21 de diciembre de 2001, sobre administración pública y desarrollo, así como la resolución 2001/45 del Consejo Económico y Social, de 20 de diciembre de 2001,

*Destacando* la necesidad de adoptar iniciativas de fomento de la capacidad encaminadas al fomento de las instituciones, el desarrollo de los recursos humanos, el fortalecimiento de la gestión financiera y el aprovechamiento del potencial de la información y la tecnología,

1. *Toma nota* del informe del Secretario General sobre el papel de la administración pública en la aplicación de la Declaración del Milenio1;

2. *Reitera* que una administración pública responsable, eficiente, eficaz y transparente, tanto a nivel nacional como internacional, tiene un papel básico que desempeñar en la aplicación de los objetivos convenidos internacionalmente, incluidos los que figuran en la Declaración del Milenio2 y, en este contexto, subraya la necesidad de intensificar el fomento de la capacidad administrativa y de gestión del sector público nacional, en particular en los países en desarrollo y en los países con economías en transición;

3. Decide designar el 23 de junio Día de la Administración Pública de las Naciones Unidas y alienta a los Estados Miembros a organizar en esa fecha actos especiales para poner de relieve la contribución de la administración pública al proceso de desarrollo;

4. *Expresa su profundo reconocimiento* por el generoso ofrecimiento del Reino de Marruecos de dar acogida al Cuarto Foro Mundial en Marrakech en diciembre de 2002;

5. *Acoge con beneplácito* el apoyo sustantivo que la Secretaría de las Naciones Unidas ha prestado al Foro Mundial, y pide que ese apoyo se haga extensivo también a los foros de esa índole que se celebren en el futuro;

6. *Reitera su reconocimiento* por la función que desempeña la Red en línea de las Naciones Unidas sobre administración y finanzas públicas en el fomento del intercambio de información y de experiencias y en el fortalecimiento de la capacidad de los países en desarrollo para utilizar las tecnologías de la comunicación con este propósito, y pide que se preste especial atención al intercambio de experiencias relacionadas con la función de la administración pública en la aplicación de los objetivos convenidos internacionalmente, incluidos los que figuran en la Declaración del Milenio;

7. *Pide* al Secretario General que, en su quincuagésimo octavo período de sesiones, le presente un informe, en la forma que considere apropiada, sobre la aplicación de la presente resolución.

### 1.5. ¿Cuáles son las categorías del UNPSA?

Los premios de administración pública de las Naciones Unidas para 2014 se darán en las siguientes cuatro categorías:

Mejorando la prestación de los servicios públicos  
Mejorando la participación ciudadana en los procesos de decisiones publicas a través de mecanismos innovadores  
Promoción de enfoques de gobierno integral en la era de la información  
Promoviendo el enfoque de género en la provisión de servicios públicos

Si bien es comprensible que algunas iniciativas pueden entrar en el ámbito de más de una categoría, los candidatos deben asegurarse de seleccionar una sola categoría, es decir, el que mejor represente y se ajuste a la iniciativa.

A fin de garantizar una igualdad de condiciones para los nombramientos de los diferentes países, los ganadores son decididos por cada región de la siguiente manera

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

## 1.6 ¿Cuándo y cómo se otorgan los premios UNPSA a los ganadores?

Los premios se entregan el 23 de junio de cada año , día designado por la Asamblea General como el Día de Servicio Público de las Naciones Unidas (A/RES/57/277) para "celebrar el valor y la virtud del servicio público a la comunidad". La Asamblea General, en su resolución 57/277, anima a los Estados miembros a organizar eventos especiales en ese día para poner de relieve la contribución de la administración pública en el proceso de desarrollo.

Más de 500 participantes son invitados cada año para asistir a este evento. En los últimos años, el Presidente de la Asamblea General, el Secretario General de las Naciones Unidas, así como el Sub-Secretario General para Asuntos Económicos y Sociales, fueron invitados a participar en este evento. La ceremonia es parte de un foro de Servicio Público de las Naciones Unidas que dura cuatro días y se celebra cada año en una región diferente del mundo. Para ver los eventos de años anteriores, por favor visite: <http://www.unpan.org/unpsa>

## 2. CRITERIOS DE ELIGIBILIDAD

### ¿Quién es elegible para ser nominado y quién puede nominar a una institución?

**Nominados:** Toda organizaciones del sector público/agencias a nivel nacional, estatal y local son elegibles a ser nominados.

**Nominadores:** Nominadores elegibles incluye agencias y departamentos Gubernamentales, universidades, organizaciones no-gubernamentales, asociaciones

profesionales, entre otros, preferiblemente organizaciones que hayan sido beneficiarias de alguna iniciativa.

A fin de que una nominación cualifique para la primera ronda evaluativa, deberá cumplirse con cuatro criterios principales:

### **2.1. La nominación es sometida por una Tercera Parte**

La nominación deberá ser presentada por un tercero. Un tercero es una persona o entidad que no participó directamente en el diseño, implementación, monitoreo ni evaluación de la iniciativa. Una tercera persona que haga la propuesta no debe tener una relación jerárquica directa ni vínculo con la institución siendo nominada por ejemplo, un departamento de un Ministerio nominando al mismo Ministerio.

¿Quién no puede nominar a una iniciativa?

El UNPSA no acepta ninguna auto-nominación: una auto-nominación es cuando la institución que presenta una candidatura y la institución nominada es la misma o tiene relación directa.

Toda institución o persona involucrada en el proceso de selección y evaluación no pueden nominar a una iniciativa.

### **2.2 La nominación es relevante a una de las categorías UNPSA**

La propuesta es pertinente a una de las categorías, es decir, la iniciativa presentada debe ser pertinente a la categoría UNPSA que se indique y que sea dentro de la administración pública. El programa no acepta nominaciones que son innovaciones puramente científicas (por ejemplo, en la ciencia médica o ambiental), ni que sean ejecutadas por una organización no pública (ONG, organizaciones del sector privado, universidades privadas, etc.) Una vez que la candidatura se presente, la categoría no se puede cambiar, aunque posteriormente se vea que ésta se sometió a una categoría incorrecta. Se ruega a los nominadores prestar especial atención a los criterios de las distintas categorías al momento de elegir la categoría en la que una candidatura se presente.

### **2.3 La nominación en línea está completa**

El formulario de postulación en línea debe ser completado: lo que significa que todos los campos deben contener la información solicitada. En caso de que cualquiera de los campos utilizados para describir la iniciativa ("Resumen", "cronograma", "narrativa", etc) se dejaran en blanco, o si la respuesta no correspondiera directamente a la pregunta, la iniciativa no se podrá evaluar.

### **2.4 La Iniciativa ha sido implementada y los Documentos Sustentatorios sometidos para la Segunda Ronda Evaluativa**

La madurez y el impacto de la iniciativa serán tomadas en consideración. El programa requiere un mínimo de un año de aplicación con impacto demostrado y documentado con el fin de calificar para la evaluación. Por otra parte, si una iniciativa que pasa a la segunda ronda no proporciona la documentación dentro del plazo previsto, la misma iniciativa será descalificada.

### **3. PROCESO DE EVALUACION .....p.6**

El proceso de evaluación UNPSA comienza con una pre-selección de candidatos de acuerdo a los criterios de elegibilidad de nominación. El proceso de evaluación consta de tres rondas de evaluación, así como de una verificación final de las iniciativas seleccionadas. Las nominaciones para el 2014 están siendo aceptadas desde el Septiembre 2013. El proceso de evaluación está programado para comenzar en el diciembre y termina en abril o principios de mayo de cada año (dependiendo de cuando se convoque a la Reunión del Comité de Expertos en Administración Pública de las Naciones Unidas).

#### **3.1. Primera Ronda Evaluativa**

Paso 1 - DPADM en colaboración con ONU-Mujeres pantallas y pre-selecciona las candidaturas presentadas en línea a la base de datos UNPSA en línea en: [www.unpan.org/unpsa/applyunpsa2014](http://www.unpan.org/unpsa/applyunpsa2014). Nominaciones online se pueden realizar en uno de los seis idiomas oficiales de las Naciones Unidas (árabe, chino, Inglés, francés, ruso o español) y por lo tanto con revisores se requieren diferentes capacidades lingüísticas. Cada candidatura es revisado por dos expertos diferentes de forma independiente para asegurar una evaluación justa de las candidaturas. Los revisores evaluar cada propuesta de acuerdo con un formulario de evaluación diseñado para cada categoría del premio. Las nominaciones se clasifican y se basa en un umbral específico para pasar a la segunda ronda de la competición. Los candidatos preseleccionados son entonces informados sobre los resultados de la primera ronda de evaluación y pidieron a presentar documentación adicional.

#### **3.2. Segunda Ronda Evaluativa**

Paso 2 - DPADM, junto con ONU-MUJERES, revisa y selecciona las nominaciones en base a la documentación presentada. Todas las iniciativas seleccionadas en la primera evaluación son evaluadas por los Revisores UNPSA junto con la documentación de apoyo. Cada nominación se evalúa por separado por 2 evaluadores, de acuerdo con las modalidades mencionadas anteriormente.

No se asignan las mismas nominaciones que ya hayan revisado previamente a los mismos revisores. Esto garantiza la imparcialidad del proceso. La lista de casos revisados con una clasificación específica se presenta al Sub-comité CEPA quien decide quienes son los ganadores.

- Dos cartas de referencia: Una carta de recomendación es una carta escrita por cualquier organización, pública o privada, diferente de la institución a ser nominada, destacando los logros valiosos que resultan de la aplicación de la

iniciativa presentada, y subrayando la razón por la que esta iniciativa y / o institución es digna de ser premiada. Una carta de referencia no puede ser escrita por la entidad proponente.

□ Un mínimo de dos y un máximo de cinco documentos: Los documentos acreditativos son cualquier tipo de material (informes de evaluación y auditoría, resultados de encuestas a los clientes / ciudadanos, libros, DVDs, cintas de vídeo, artículos de prensa, etc) que la entidad podría presentar para validar y poner de relieve su candidatura.

Es obligatorio que las instituciones carguen los documentos pertinentes en el Sistema UNPSA en línea. Este material tiene que ser recibido antes del plazo notificado como fecha límite.

Las iniciativas de los candidatos que no proporcionen la documentación adicional no se someterán a una revisión adicional y estarán descalificadas.

### **3.3 Decisión Final por el Comité de Expertos en Administración Pública**

Paso 3 - Decisión sobre los ganadores - Los candidatos preseleccionados son evaluados por un subcomité del Comité de Expertos en Administración Pública de las Naciones Unidas, que es un órgano subsidiario del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas. El Subcomité está integrado por siete expertos de la administración pública de todo el mundo. Expertos son elegidos no sólo por su vasta experiencia y conocimiento, sino también en función a su diversidad geográfica y equilibrio de género.

El Sub-comité CEPA decide sobre los posibles ganadores, teniendo en cuenta que no puede haber más de 1 ganador por categoría y por región. A medida que el UNPSA considera 5 regiones (África, Asia y el Pacífico, Europa y América del Norte, América Latina y el Caribe, Asia occidental) y 5 categorías, el número máximo de los premios es de 25 para el primer lugar y 25 para el segundo lugar. Si el máximo puntaje de una región determinada en una categoría no es muy bien clasificada en comparación con todas las nominaciones, y no se considerara adecuada, el Subcomité podrá decidir no adjudicar un premio. En casos excepcionales en los que más de una de las iniciativas hayan tenido un impacto significativo, se seleccionarán dos ganadores del segundo lugar para una región en la misma categoría.

Siguiendo las recomendaciones del Sub-comité CEPA para los ganadores UNPSA, un proceso de verificación y validación se implementa para determinar la congruencia entre los documentos de nominación y lo que sucede en el campo. El equipo UNPSA reunirá información para corroborar las afirmaciones hechas por los candidatos ganadores en su formulario de solicitud y los materiales sustentatorios mediante la realización de búsquedas en Internet y en contacto con las oficinas del PNUD y otros socios internacionales, regionales y locales. El proceso de evaluación se basa estrictamente en las actividades y el impacto específicos realizados por la iniciativa y no en base a otras iniciativas emprendidas por la institución. Si la validación preliminar de un caso específico revela algunas discrepancias, por ejemplo mala administración respecto a la

iniciativa específica, será descalificada del proceso. En el caso de ausencia de las oficinas del PNUD en el país, se pondrá en contacto con otras organizaciones internacionales como el Banco Mundial u otras organizaciones no gubernamentales notables que trabajen en el país. Los ganadores de los premios se anunciarán oficialmente en mayo de cada año.

Después de este proceso de verificación, los ganadores de los premios son anunciados oficialmente. La ceremonia se lleva a cabo cada año el 23 de junio Día de la Administración Pública.

#### **4. INSTITUCIONES QUE RECIBEN EL PREMIO.....p.8**

4.1. Los Premios sólo pueden ser atribuidos a las instituciones del sector público que son propietarios de las iniciativas nominadas. Un organismo de ejecución no está calificado para recibir un premio, incluso si estuvo involucrado en la implementación de la iniciativa como un servicio de consultoría.

4.2. "El premio es para la iniciativa y la institución que se encarga de ejecutar la nominación, y no para la persona que la ha iniciado o implementado. Un individuo no puede ser premiado.

#### **5. DESCALIFICACION DE NOMINACIONES.....p.8**

Las instituciones quedarán excluidas de cualquier nueva evaluación por las siguientes razones:

- 5.1. El incumplimiento de las normas de presentación de la candidatura
- 5.2. Cualquier conflicto de intereses y la falta de adherencia al proceso por parte de los participantes
- 5.3. La presentación de información engañosa y falsa y documentos de apoyo
- 5.4. Incapacidad para proporcionar la documentación suficiente para examinar la iniciativa cuando sea solicitada.
- 5.5. El comportamiento no ético, como una presión indebida a cualquier persona involucrada en el proceso de evaluación y selección, incluido el personal de las Naciones Unidas a fin de obtener calificaciones favorables de las iniciativas.

#### **6. REVOCACION DEL PREMIO.....p.8**

Un premio puede ser revocado por el CEPA en cualquier momento, si se ha establecido que una institución no ha cumplido con las reglas UNPSA. La decisión del CEPA es final.

#### **7. CATEGORIAS Y EL CRITERIO DE EVALUACION .....p.9**

Al revisar cada caso, un conjunto de preguntas tiene la intención de determinar si la iniciativa cumple con todos o algunos de los criterios de la categoría. Para obtener más información acerca de los criterios de cada categoría, por favor ver más abajo.

**Categoría 1 - Mejorando la prestación de los servicios públicos**

<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>Incorpora la opinión de la ciudadanía</b>	Activamente incorpora la opinión pública y sus comentarios con respecto a la satisfacción de la prestación de servicios públicos.
<b>Mejora el acceso y promueve la equidad</b>	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.
<b>Promueve alianzas</b>	Promueve alianzas entre el sector público, la sociedad civil y el sector privado en el diseño e implementación del servicio público.
<b>Transforma la administración</b>	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.
<b>Introduce un nuevo</b>	Introduce de una idea única, original, una nueva

<b>concepto</b>	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 2 - 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 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.
<b>Facilita la e-participación</b>	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.
<b>Transforma la Administración</b>	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.
<b>Introduce un nuevo concepto</b>	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 3 - Promoción de enfoques de gobierno integral en la era de la información

CRITERIOS	DESCRIPCION
<p><b>Promueve marcos reglamentarios e institucionales que armonicen las políticas y los programas e integren los servicios</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>Fomenta el liderazgo, las capacidades de los recursos humanos y una cultura de colaboración en las organizaciones</b></p>	<p>Cuenta con una clara visión del futuro, una voluntad política y una comprensión de los instrumentos 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.</p>
<p><b>Refuerza el rendimiento de las organizaciones, la posibilidad de operar en forma interrelacionada y</b></p>	<p>Refuerza el rendimiento de las organizaciones integrando servicios gubernamentales vitales entre diferentes</p>

<p><b>los estándares compartidos</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>Promueve la inclusión social y la colaboración entre organismos gubernamentales y ciudadanos</b></p>	<p>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.</p>

<p><b>Transforma la administración</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>Introduce un Nuevo Concepto</b></p>	<p>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.</p>

**Categoría 4 - Promoviendo el enfoque de género en la provisión de servicios públicos**

Administrado por el Departamento de las Naciones Unidas para Asuntos Económicos y Sociales (DAES) a través de su División de Administración Pública y Gestión del Desarrollo (DPADM) en colaboración con la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONU-Mujeres)

<b>CRITERIOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Provee alta calidad en el suministro de servicios a las mujeres</b>	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.
<b>Promoción de la rendición de cuentas en el suministro de servicios para las mujeres</b>	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.
<b>Promoción de la transparencia en el suministro de servicios para las mujeres</b>	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.
<b>Promoción de la sensibilidad hacia las necesidades de las mujeres</b>	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.
<b>Promoción de la paridad de género en el suministro de servicios</b>	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.
<b>Transformación de la administración</b>	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.
<b>Introducción de un nuevo concepto para la participación de las mujeres en el diseño de políticas</b>	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.

**Para asistencia e información, por favor contactar a los siguientes funcionarios:**

**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](mailto: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: 1-212-963-3927  
Fax: 1-212-963-2916  
E-mail: [nghilundilua@un.org](mailto:nghilundilua@un.org)*

**Nadine Manket**

**Technical Cooperation Assistant**  
Public Administration Capacity Branch  
Division for Public Administration and Development Management  
United Nations Department of Economic and Social Affairs  
Phone: 1-212-973-1702  
Fax: 1-212-963-2916  
Email: [manket@un.org](mailto:manket@un.org)

**Flor de Maria Velazco-Juárez**

**Technical Cooperation Assistant**  
Public Administration Capacity Branch  
Division for Public Administration and Development Management  
United Nations Department of Economic and Social Affairs  
Phone: 1-917-367-3004  
Fax: 1-212-963-2916  
Email: [velazco-juarez@un.org](mailto:velazco-juarez@un.org)