

# **BASES DEL CONCURSO 2018**

**“BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN  
PRESENTADAS POR GERENTES  
PÚBLICOS”**

## **BASES DEL CONCURSO DE BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN PRESENTADAS POR GERENTES PÚBLICOS**

### **1. ¿QUÉ ES UNA BUENA PRÁCTICA EN GESTIÓN PÚBLICA?**

Una Buena Práctica es una actividad o proceso que ha obtenido destacados resultados en el manejo de la organización en beneficio de la ciudadanía y que puede ser replicada en otras instituciones para mejorar la efectividad, eficiencia e innovación de las mismas.

***Fuente: Ciudadanos al Día, 2016***

En ese sentido, desde el año 2013 la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, a través de la Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública organiza el Concurso de Buenas Prácticas de Gestión presentadas por Gerentes Públicos, el cual permite identificar, reconocer y difundir estas experiencias exitosas para la mejora del servicio a la ciudadanía.

### **2. OBJETIVOS:**

El Concurso de Buenas Prácticas de Gestión presentadas por Gerentes Públicos busca:

- Reconocer buenas prácticas de gestión presentadas por los Gerentes Públicos que contribuyan o hayan contribuido de manera importante al logro de los objetivos institucionales de las entidades en las cuales se encuentran laborando.
- Difundir interna y externamente las experiencias exitosas como un ejemplo de buena gestión e impacto positivo que trae la asignación de Gerentes Públicos a las entidades del Estado.
- Identificar, documentar y premiar experiencias exitosas con la participación de los Gerentes Públicos en las entidades en las cuales se encuentran laborando.
- Promover la innovación en la gestión de entidades del estado en los tres niveles de Gobierno.

### 3. CRITERIOS Y CATEGORÍAS:

Los criterios para definir una iniciativa como “buena práctica”, así como las categorías para clasificarlas, serán aquellos utilizados en el concurso de Buenas Prácticas en Gestión Pública, organizado por Ciudadanos al Día.

Una iniciativa puede ser calificada como Buena Práctica de Gestión presentada por Gerentes Públicos si cumple con los siguientes criterios:

#### 3.1. Bienestar Ciudadano:

La presentación debe estar orientada a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, por lo que se debe demostrar de qué manera se beneficia a la ciudadanía en términos concretos y las medidas adoptadas como evidencias en la que el ciudadano es la prioridad.

#### 3.2. Replicabilidad

Los informes presentados deben demostrar que éstos pueden ser replicados por otras entidades y/o otras áreas de la entidad. Es decir, debe ser potencialmente replicable.

#### 3.3. Relevancia

Se debe dar a conocer la importancia que el problema enfrentó (o enfrenta) y la efectividad de la resolución del mismo con la práctica presentada.

#### 3.4. Iniciativa

La práctica debe presentar acciones y actividades más allá del marco normativo u obligación legal. En caso que la práctica haya sido presentada como un cumplimiento legal, se evaluará las acciones que se tomaron más allá de la normativa.

#### 3.5. Creatividad

La práctica debe ser innovadora y original, es decir, debe mostrar creatividad en el diseño, implementación, difusión y/o monitoreo de la práctica postulada.

#### 3.6. Eficiencia

Debe mostrar la eficiencia de la práctica y para ello se tomará en cuenta la cantidad y calidad de los recursos y el presupuesto asignado y como la práctica demuestra un ahorro para la institución.

### 3.7. Integralidad

La práctica debe ser explicada en su particularidad y detalle, para ello es importante explicar el contexto en el que se desarrolla (el marco institucional, la estrategia y/o la política pública de la que forma parte). Todo ello con el objetivo de que la práctica se suscriba dentro de un contexto y no como un esfuerzo aislado.

#### Otros criterios:

- Respetar los formatos y requisitos sobre la presentación de la práctica. Presentar la documentación concisa, ordenada y de fácil entendimiento.
- Alianzas interinstitucionales: Sumar esfuerzos de forma creativa con instituciones privadas o públicas en el diseño en la experiencia postulada.
- Sostenibilidad: La práctica presentada deberá ser orientada a una vigencia de largo plazo.
- Iniciativa y voluntad de cambio: La voluntad de cambio de la práctica debe presentar evidencias que hayan superado algún inconveniente presupuestal, organizacional y/o del entorno.
- Interculturalidad: Se refiere a toda práctica que desarrolle la orientación, articulación y establezca los mecanismos de acción a fin de garantizar el ejercicio de los derechos del ciudadano o cliente, promoviendo el reconocimiento de la diversidad cultural innata a nuestra sociedad, operando con pertinencia cultural y contribuyendo así a la eliminación de la discriminación, la inclusión social y la integración<sup>1</sup>

Cualquier caso no previsto en las presentes bases se resolverá a criterio del Jurado Calificador y de los organizadores, según corresponda.

## 4. CATEGORÍAS:

Las Buenas Prácticas seleccionadas se clasifican en alguna de las siguientes categorías:

---

<sup>1</sup> Adaptado de la "Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural 2015"

#### **4.1. Consulta y Participación Ciudadana**

Esta categoría incluye todas las experiencias que demuestran esfuerzos por recoger la voz ciudadana y canalizarla hacia acciones que contribuyan a mejorar la gestión y monitoreo de los servicios que brinda la entidad. Es decir, iniciativas que demuestren interés y efectividad en que la ciudadanía participe, colabore y sea parte activa de la gestión institucional. Dichas iniciativas incluyen la incorporación de medidas para incentivar, motivar y facilitar esta participación, así como la organización de diversas actividades como talleres, audiencias, consultas públicas, entre otras, que acerquen el Estado al ciudadano y garanticen que su voz sea escuchada.

#### **4.2. Cooperación Público - Privada**

Esta categoría refiere a la implementación de programas y proyectos en los cuales el sector público y el sector privado suman esfuerzos en pos de un objetivo común que beneficia a la ciudadanía. Gracias a estas alianzas, las organizaciones comparten responsabilidades, recursos económicos, expertos y/o conocimiento, a fin de que el impacto de sus acciones genere mayor bienestar y desarrollo económico que si actuaran de manera individual o aislada. Esta categoría no comprende donaciones ni relaciones de tipo vertical, es decir, relaciones en donde la empresa es obligada a colaborar a cambio de una licencia social. Es importante mencionar los esfuerzos de alguno de los actores, público o privado, por llegar al otro y convencerlo de invertir esfuerzos en beneficio de la ciudadanía, así como la división de roles y recursos que se acordaron para llevar a cabo la iniciativa.

#### **4.3. Educación**

Esta categoría incluye iniciativas orientadas a fortalecer el proceso de formación y aprendizaje, mediante la implementación de mecanismos, programas y/o proyectos orientados a mejorar la educabilidad de los niños, adolescentes, jóvenes y adultos, así como a potenciar la educatividad de los maestros y facilitadores. Dichas experiencias incluyen propuestas innovadoras de aprendizaje, inclusión de otros sectores y actores en el proceso educativo, mejoras en la gestión pedagógica, promoción de valores y hábitos para una vida saludable, participación activa de los educandos, que se hayan dado, tanto al interior de aulas de educación básica, secundaria o superior, como en otros espacios importantes para el desarrollo social, cultural y cívico de la persona.

#### **4.4. Eficiencia en Adquisiciones y Contrataciones**

Esta categoría reconoce a todas aquellas iniciativas que contribuyen a que la entidad cuente con mejoras en sus procesos de provisión de bienes y servicios de terceros que generen mayor transparencia, oportunidad y reducción de costos, a la par que mantengan o superen la calidad de los bienes y servicios adquiridos. Dichas iniciativas se refieren a procesos que facilitan una leal y honesta competencia en el mercado de proveedores del Estado; ello supone la sistematización de procesos, tanto para el abastecimiento y adquisición de bienes y servicios, como para la convocatoria, selección y evaluación de las propuestas, de acuerdo a los requerimientos de la institución.

#### **4.5. Fiscalización y Cumplimiento de la Ley**

Esta categoría se refiere a iniciativas que implican mejoras en la gestión en uno o varios procesos específicos de la entidad que contribuyan al incremento de la formalidad, legalidad, conocimiento y exigencia de deberes y derechos, así como respeto a las normas por parte de la ciudadanía, tanto a nivel de personas naturales como jurídicas. Dichas iniciativas incluyen los esfuerzos que realiza la institución, de manera individual o a través de convenios con organismos públicos o privados, con la finalidad de hacer más eficiente la fiscalización y cumplimiento de la ley, según su competencia y ámbito de intervención.

#### **4.6. Gestión Ambiental Efectiva**

Esta categoría abarca iniciativas que muestren prevención o reducción del impacto negativo de la actividad humana en el ambiente, experiencias que muestren un manejo adecuado de los ecosistemas de nuestro país, manejo y prevención de desastres naturales, así como prácticas de gestión pública que contribuyan a la protección ambiental, a la conservación de recursos y, gracias a ello, al bienestar ciudadano. Dichas iniciativas pueden ser acciones relacionadas con el ejercicio de las funciones políticas, normativas, promotoras, informativas, fiscalizadoras o sancionadoras, como también aquellas cuyo objetivo sea el mejoramiento de las prácticas ambientales internas de la misma entidad.

#### **4.7. Incidencia Pública**

Esta categoría se refiere a experiencias orientadas a lograr el consenso ciudadano necesario para poder modificar uno o varios aspectos del marco institucional vigente, así como para promover el cumplimiento de este. Dichas iniciativas incluyen campañas o programas de sensibilización

**Buenas Prácticas de Gestión presentadas por Gerentes Públicos** dirigidas al conjunto o sector de la población al que se desea beneficiar; puede darse en la fase inicial, intermedia o final de una reforma estructural de gran impacto económico y social en el largo plazo en cualquiera de los sectores estatales, en la que los procesos optimicen la implementación de políticas públicas para que éstas a su vez mejoren el entorno económico y social de los ciudadanos y ciudadanas.

#### **4.8. Inclusión Social**

Esta categoría se refiere a actividades orientadas a mejorar las condiciones de vida de los grupos más vulnerables o cuyos derechos básicos han sido vulnerados, buscan reducir las brechas actuales en cobertura y calidad de servicios públicos, así como a aquellas iniciativas que trabajan para el desarrollo de capacidades y oportunidades que permitan la inclusión social de dichos grupos. Estas iniciativas incluyen acciones que demuestren una mayor conciencia y responsabilidad de diversas instituciones públicas en beneficio de dichos grupos, aun cuando no trabajen directamente con los mismos. Estas iniciativas incluyen el desarrollo de prácticas que planteen la protección, desarrollo, participación e involucramiento de grupos vulnerables, en particular, niñas, niños y adolescentes, mujeres, ancianos y personas con discapacidad en condición de exclusión y pobreza extrema, en los espacios de toma de decisiones. Asimismo, experiencias que incorporen la protección y promoción de los derechos humanos, con especial énfasis en el derecho a la supervivencia; el desarrollo pleno; la reducción de la mortalidad materno infantil; el acceso universal a la educación básica de calidad; la equidad de género; la protección contra las influencias peligrosas, contra el maltrato y la explotación; a la participación en la vida familiar, cultural y social, entre otros.

#### **4.9. Nutrición Materno-Infantil**

Esta categoría reconoce las experiencias que buscan asegurar condiciones básicas que contribuyan a la alimentación y bienestar nutricional de una población determinada, a fin de contribuir a la salud, desarrollo y crecimiento de todos los niños y niñas de nuestro país. En ese sentido, dichas iniciativas deben buscar eliminar alguno de los determinantes de la desnutrición materno-infantil: dieta pobre en calidad y cantidad, enfermedades diarreicas e infecciones respiratorias y la incidencia de bajo peso al nacer y promover los buenos hábitos de alimentación e higiene.

#### **4.10. Predictibilidad de los Procesos Regulatorios**

Esta categoría se refiere al desarrollo y promoción de mecanismos esenciales para que empresas y ciudadanos en general puedan planificar su futuro y tener la certeza de que sus decisiones de consumo e inversión no serán amenazadas por cambios inesperados en el ambiente regulatorio. Estos mecanismos ayudan a mantener estabilidad en la regulación y fiscalización de empresas y ciudadanos; ello implica, por ejemplo, tener marcos regulatorios claramente definidos, asegurar la provisión de información adecuada, ser transparente con la comunicación y contar con cronogramas. La predictibilidad es especialmente relevante en el caso de la regulación de servicios públicos, pero debe ser promovida tanto por los organismos públicos reguladores, como por las demás entidades del Estado encargadas de formular políticas en mercados caracterizados por externalidades o bienes públicos, tales como los relacionados al medio ambiente, competencia, seguridad industrial y ciudadana, sanidad, y bienestar social.

#### **4.11. Promoción de la Cultura e Identidad**

Esta categoría reconoce los esfuerzos por propiciar la creación, asegurar el acceso y facilitar procesos de democratización de la cultura, la reafirmación los valores culturales de las comunidades locales, regionales y nacionales, la generación de oportunidades de desarrollo y construcción de ciudadanía, así como la conservación, puesta en valor y difusión del patrimonio cultural de nuestro país. En ese sentido, dichas



iniciativas incluyen la implementación de medidas, servicios, actividades y/o estrategias que contribuyan al desarrollo cultural de las comunidades, el establecimiento de condiciones, mecanismos, y herramientas para su uso social y económico, elevando de esta forma la calidad de vida de las mismas.

#### **4.12. Promoción del Desarrollo Económico**

Esta categoría reúne aquellas acciones que realizan entidades públicas para crear las condiciones necesarias para facilitar la iniciativa privada, el acceso a los mercados y el desarrollo sostenible de la comunidad bajo el alcance de la entidad postulante. En ese sentido, la promoción del desarrollo económico incluye la implementación de medidas, servicios, actividades y/o estrategias que contribuyan al desarrollo sostenible de la comunidad, la generación de capacidades, la articulación con otros actores y mercados, haciendo más competitiva la zona de incidencia de la institución.

#### **4.13. Relación con la Prensa**

Esta categoría incluye todos los esfuerzos que realizan las entidades públicas para mantener una relación transparente y eficiente con los medios de comunicación, entendiendo que es una forma complementaria, pero fundamental, de acercarse, informar e involucrar eficientemente a la ciudadanía para servirla cada vez mejor. Esta adecuada relación, entre periodistas y entidades públicas, supone la construcción de un vínculo de calidad que esté caracterizado por el respeto y equidad, la transparencia y honestidad, la eficiencia y cordialidad, y pluralidad y servicio.

#### **4.14. Seguridad Ciudadana**

Esta categoría reúne los esfuerzos realizados por entidades públicas para asegurar que los ciudadanos y ciudadanas puedan convivir de manera pacífica, se encuentren libres de todo tipo de violencia o intentos de violencia, así como evitar la comisión de delitos y faltas contra las personas y sus bienes. Dichas iniciativas incluyen la implementación de programas, medidas, actividades y estrategias creativas para la prevención y/o solución de problemas de inseguridad ciudadana ya desatados, así como la articulación con diferentes actores de la sociedad y la promoción de la participación e involucramiento de forma ordenada de la población.

#### **4.15. Seguridad Vial y Transporte Sostenible**

Esta categoría comprende todas las actividades dirigidas a mejorar la

**Buenas Prácticas de Gestión presentadas por Gerentes Públicos**

calidad de vida de la población, a través de mecanismos que faciliten la movilidad eficiente y segura de los ciudadanos, y conserven el medio ambiente. Dichas iniciativas incluyen el mejoramiento de la infraestructura vial, la reorganización del transporte público y privado, el impulso de medios de transporte no contaminantes como caminar o usar la bicicleta, la introducción de medidas de tráfico calmado, el mejoramiento de los sistemas de control del tráfico, así como acciones de sensibilización y de educación vial, e involucramiento de la ciudadanía en estos procesos.

**4.16. Servicio de Atención al Ciudadano**

Esta categoría se refiere a las políticas, acciones y sistemas que una institución implementa para entablar la mejor relación posible con la ciudadanía, buscando garantizar la calidad de la información brindada y del trato ofrecido, así como para llevar a cabo el servicio solicitado con la mayor fluidez, velocidad, eficiencia, cordialidad y efectividad posible. Ello supone la implementación de diversos canales de atención personalizada o plataformas de atención al ciudadano (ventanillas de atención presencial, oficinas descentralizadas en proporción al territorio, atención no presencial telefónica, electrónica o a través de redes sociales, entre otros), así como mecanismos que permitan lograr que la ciudadanía sea atendida en el mínimo tiempo posible, que los pedidos y consultas se resuelvan teniendo en cuenta quien las solicita, que se les trate con amabilidad y que, en general, la cultura de la institución esté orientada a facilitarle el proceso al ciudadano.

**4.17. Simplificación de Trámites**

Esta categoría comprende todo esfuerzo que realice una institución pública para que en sus centros de atención, las personas – naturales y jurídicas– puedan efectuar de forma sencilla, amigable y rápida, los trámites necesarios para continuar con su quehacer diario. Ello supone proporcionar información útil y de calidad para el ciudadano, así como la reducción de las principales variables que afectan al ciudadano y al

funcionario al momento de gestionar un trámite: número de pasos, costos, requisitos y plazos. Adicionalmente, dichas iniciativas deberán cuidar que el procedimiento no solo sea eficiente, sino que sea consistente con el marco legal vigente y se pueda realizar, según las capacidades y recursos de la institución.

#### **4.18. Sistemas de Gestión Interna**

Esta categoría se refiere a la implementación de sistemas de gestión que busquen mejorar o incrementar la eficiencia interna de la institución en beneficio del ciudadano. Ello supone, el desarrollo de prácticas o la utilización de herramientas que, a nivel administrativo, financiero, laboral, tecnológico o comunicacional, satisfagan los requerimientos de un “cliente interno” y/o mejoren la gestión de uno o varios procesos específicos de la entidad, para que ésta pueda cumplir mejor su misión de servir a la ciudadanía.

#### **4.19. Transparencia y Acceso a la Información**

Esta categoría comprende toda práctica que contribuya a un mayor y mejor acercamiento entre una institución pública y los ciudadanos, a través de una mayor transparencia, difusión, acceso, uso y re uso de la información estatal. Ello implica desarrollar actividades que aseguren que el ciudadano cuente con información de calidad, completa y oportuna, fácilmente accesible y entendible sobre la actividad que realiza la institución, así como una estructura de responsabilidades clara. Asimismo, debe incluir mecanismos de actualización constante, así como con mecanismos ágiles y efectivos de interrelación e interpelación para contribuir a una efectiva rendición de cuentas y comunicación eficaz entre el ciudadano y la administración pública.

#### **4.20. Otras Mejoras en la Gestión Pública**

En esta categoría podrán postular las instituciones que consideren que sus prácticas no se ajustan a la descripción de alguna de las diecinueve categorías anteriormente descritas y no sepan en cuál de ellas participar. De esta forma, solicitan al Equipo Técnico, que tras analizar los expedientes, decida en qué categoría de las ya existentes debe ser ubicada.

## 5. ORGANIZADORES Y PARTICIPANTES

- La organización del concurso está a cargo de la Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.
- Podrán participar todos los Gerentes Públicos incorporados al Cuerpo de Gerentes Públicos aun cuando no hayan sido asignados. En el caso de Gerentes Públicos no asignados la práctica tiene que haberse desarrollado con posterioridad a su incorporación al Cuerpo de Gerentes Públicos.

## 6. CRONOGRAMA

Las etapas en las que se organiza el concurso se desarrollan en los plazos que siguen a continuación:

N°	ACTIVIDADES	INICIO	FIN
1	Publicación de Bases	12 de Marzo	
2	Presentación de Propuestas	13 de marzo	8 de abril
3	Precalificación de propuestas a cargo de la Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública	9 de abril	13 de abril
4	Publicación de finalistas por categorías	16 de abril	
6	Ceremonia de premiación	26 de abril	

## 7. CONDICIONES DEL CONCURSO

- Los participantes podrán presentar sus propuestas de manera individual o colectiva, de una misma o distinta(s) entidad(es).
- Los participantes pueden presentar como máximo dos (2) propuestas

Buenas Prácticas de Gestión presentadas por Gerentes Públicos individuales y dos (2) propuestas colectivas.

- Las prácticas postuladas que no fueron calificadas como Buenas Prácticas en ediciones anteriores pueden volver a postular previa actualización de la información.
- Las prácticas postuladas al concurso deberán ser implementadas antes del día de cierre de postulaciones del concurso.
- Las prácticas presentadas no deben tener más de 3 años de antigüedad en su implementación.
- El formato de postulación debe contener información objetiva, clara y verificable sobre la práctica.
- El Jurado calificador podrá contrastar la información de la Buena Práctica presentada con la Entidad.

## **8. PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

- El formato de Identificación de Buenas Prácticas de Gestión de los Gerentes Públicos-SERVIR debe incluir data (cifras, porcentajes, etc.) que evidencie las situaciones anterior y posterior a la implementación de la buena práctica. No es necesario responder a cada pregunta que contiene el formato, ya que dichas preguntas responden a lo que se espera que cada sección tenga. Sin embargo, el Gerente Público deberá tener en cuenta que las preguntas son guías para establecer la información requerida.
- El Informe debe presentar en total una extensión máxima de 15 hojas. Se puede agregar anexos sin extensión máxima (gráficos, tablas, etc.), que profundicen y respalden las Buenas Prácticas.
- Las propuestas se presentarán en digital, utilizando el Formato para identificación de Buenas Prácticas de Gestión de los Gerentes Públicos – SERVIR, enviadas hasta el lunes 9 de abril de 2018.

## **9. ETAPAS**

### **1era Etapa: Precalificación de Propuestas**

La evaluación constará de dos (2) etapas. La primera etapa estará a cargo de la Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública y tiene como finalidad precalificar las propuestas, confirmarlas o reorientarlas a la categoría que correspondan y definir a los finalistas de cada categoría.

## **2da Etapa: Evaluación de Propuestas Finalistas**

- La segunda etapa está orientada a elegir al ganador o ganadores del concurso, por categorías, además de recomendar su participación en el Premio “Buenas Prácticas en Gestión Pública”, organizado por Ciudadanos al Día.
- El jurado encargado de elegir al ganador o ganadores del concurso, durante la segunda etapa de la evaluación, estará integrado por 3 personas, 2 de las cuales serán personalidades externas a SERVIR, elegidas dentro del ámbito académico, de la gestión pública o del sector privado. La otra persona miembro del jurado será un directivo o profesional de SERVIR, externo a la Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública.

## **3ra Etapa: Premiación.**

- El ganador y/o ganadores del presente concurso tendrán un reconocimiento especial y recibirán una Resolución de Felicitación por parte de la Presidencia Ejecutiva de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, recomendando además que sus propuestas sean presentadas como candidatas al Premio “Buenas Prácticas en Gestión Pública”, organizado por Ciudadanos al Día.
- La propuesta ganadora y aquellas que resultaron finalistas serán publicadas en el portal institucional de SERVIR y formarán parte de un documento sobre el Cuerpo de Gerentes Públicos.

