|  |  |
| --- | --- |
| **Grupo Asesor de RadiocomunicacionesGinebra, 5-8 de mayo de 2015** |  |
| **UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES** |  |
|  |  |
|  | **Documento RAG15-1/24-S** |
| **29 de abril de 2015** |
| **Original: inglés** |
| Secretaría General |
| PROYECTO DE PLAN OPERACIONAL CUATRIENAL RENOVABLE DE LA SECRETARÍA GENERAL PARA 2016-2019 |

|  |
| --- |
| ResumenEn el documento del Consejo adjunto se presenta el proyecto de Plan Operacional cuatrienal renovable de la Secretaría General para 2016-2019.Acción solicitadaSe invita al GAR a revisar el presente documento y formular las observaciones que estime oportunas. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Consejo 2015Ginebra, 12-22 de mayo de 2015** |  |
| **UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES** |
|  |  |
| **Punto del orden del día: PL 1.12** | **Documento C15/31-S** |
|  | **24 de marzo de 2015** |
|  | **Original: inglés** |
| **Informe del Secretario General** |
| PROYECTO DE PLAN OPERACIONAL CUATRIENAL RENOVABLE DE LA SECRETARÍA GENERAL PARA 2016-2019 |

|  |
| --- |
| ResumenEn el presente documento figura el proyecto de Plan Operacional cuatrienal renovable de la Secretaría General para el periodo 2016-2019. El Plan se publica con arreglo al número [87A](http://www.itu.int/council/Basic-Texts/convention-e.docx#cv87a) del [Artículo 5](http://www.itu.int/council/Basic-Texts/convention-e.docx#cvart5) del Convenio de la UIT, que establece que todos los años se elaborará un Plan Operacional cuatrienal renovable de las actividades que habrá de realizar la Secretaría General. Acción solicitadaSe pide al Consejo que **examine** y **apruebe** el proyecto de Plan Operacional cuatrienal renovable de la Secretaría General para el periodo 2016-2019 y que **adopte** el proyecto de Resolución que figura en el [Documento C15/39](http://www.itu.int/md/S15-CL-C-0039/en).\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Referencias[*CV/Art. 5, número 87A*](http://www.itu.int/council/Basic-Texts/convention-e.docx#cv87A)[*Resolución 72 (Rev. Busán, 2014)*](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/opb/conf/S-CONF-ACTF-2014-PDF-E.pdf)de la Conferencia de Plenipotenciarios |

# 1 Introducción

El Plan Operacional cuatrienal renovable de la Secretaría General (SG) se elabora de conformidad con el Plan Estratégico de la UIT para 2016-2019, dentro de los límites fijados en el Plan Financiero para 2016-2019 y los correspondientes presupuestos bienales. En dicho Plan Operacional, se describe la contribución que realiza la Secretaría General con miras a la consecución de las metas estratégicas de la UIT, a través de:

– **Facilitadores:** El objetivo de los facilitadores es apoyar las actividades de la UIT encaminadas a alcanzar los objetivos generales y las metas estratégicas. Los procesos y servicios de apoyo bridan y ejecutan dichos facilitadores.

– **Objetivos y resultados intersectoriales:** Los productos intersectoriales contribuyen a la consecución de estos objetivos y resultados. La contribución que la Secretaría General y las tres Oficinas aportan a los productos intersectoriales viene descrita en los planes operacionales correspondientes.

La estructura del Plan Operacional de la SG se ajusta al marco de resultados de la UIT para 2016-2019 y refleja los objetivos intersectoriales y los facilitadores, sus correspondientes resultados y los indicadores para la medición del progreso, así como los productos intersectoriales y los servicios de apoyo derivados de las actividades de la Secretaría General. La planificación, la ejecución y el proceso de seguimiento y evaluación se complementarán con los siguientes mecanismos internos:

*i)* los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) para la planificación, supervisión y evaluación de los servicios de apoyo, y

*ii)* los planes de trabajo de los Departamentos y Divisiones de la Secretaría General.



**Alcance del Plan Operacional de la Secretaría General**

Facilitadores

Procesos de apoyo

Secretaría

SG

Productos intersectoriales

Productos del UIT-D

Productos del UIT-T

Productos del UIT-R

Objetivos y resultados intersectoriales de la UIT

Objetivos y resultados del UIT-D

Objetivos y resultados del UIT-T

Objetivos y resultados del UIT-R

innovación y asociación

sostenibilidad

integración

crecimiento

Metas y finalidades estratégicas

Visión y misión de la UIT

Figura 1 – Plan Operacional de la SG y marco estratégico de la UIT para 2016-2019

# 2 Contexto y prioridades fundamentales de la Secretaría General

Este Plan Operacional abarca el mismo periodo cuatrienal que el nuevo Plan Estratégico de la Unión para 2016-2019. Por consiguiente, las prioridades fundamentales de la Secretaría General dimanan de la función que desempeña a la hora de respaldar y permitir la realización de actividades sectoriales e intersectoriales encaminadas al logro de las metas y finalidades estratégicas de la Unión.

Por otra parte, debido a las limitaciones presupuestarias, se habrá de mejorar la eficacia para llevar a cabo todas las actividades planificadas y ofrecer servicios de la máxima calidad a los Miembros. Durante la fase de ejecución del Plan Operacional, la SG se centrará en racionalizar íntegramente la planificación y el control de las actividades, así como la elaboración de informes al respecto; supervisar la aplicación del Plan Estratégico; perfeccionar las políticas de movilización de recursos; mantener y seguir mejorando los servicios de conferencias y publicaciones facilitados a los Miembros; maximizar el valor de la información que la UIT brinda a los Miembros y la comunidad mundial de las TIC; favorecer una mejor comprensión del papel de la UIT y fomentar sus actividades y su misión entre los principales mandantes; incrementar la disponibilidad y funcionalidad de la infraestructura y los servicios de las TIC; valorizar las actividades sectoriales; y promover la innovación respaldando los esfuerzos que realizan los Sectores con objeto de fomentar un ecosistema propicio a la innovación y la adaptación al dinámico entorno de las telecomunicaciones/TIC.

Durante este periodo, la Secretaría General seguirá afanándose en modernizar todas sus prácticas de gestión, así como en mejorar constantemente una organización basada en los resultados, incluida la armonización de los procesos de planificación operacional, financiera/presupuestaria y estratégica.

# 3 Respaldo de la Secretaría General al marco de resultados de la UIT para 2016-2019

## 3.1 Vinculación con las Metas Estratégicas de la UIT[[1]](#footnote-1)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Objetivos intersectoriales | Meta 1: Crecimiento | Meta 2: Integración | Meta 3: Sostenibilidad | Meta 4: Innovación y asociación |
| **I.1** Mejorar el diálogo internacional entre los interesados | 🗸 | 🗸 | 🗸 | **☑** |
| **I.2** Mejorar las asociaciones y la cooperación en el entorno de las telecomunicaciones/TIC | 🗸 | 🗸 | 🗸 | **☑** |
| **I.3** Mejorar la identificación y el análisis de las tendencias emergentes en el entorno de las telecomunicaciones/TIC | 🗸 | 🗸 | 🗸 | **☑** |
| **I.4** Mejorar/promover el reconocimiento de (la importancia de) las telecomunicaciones/TIC como factor esencial para lograr el desarrollo social, económico y sostenible |  | **☑** | **☑** |  |
| **I.5** Mejorar el acceso a las telecomunicaciones/TIC para las personas con discapacidad y con necesidades especiales |  | **☑** |  |  |
| **Facilitadores** |
| **E.1** Garantizar una utilización eficiente y efectiva de recursos humanos, financieros y de capital, así como un entorno laboral propicio al trabajo, seguro y protegido |
| **E.2** Garantizar infraestructuras de conferencias, reuniones, documentación, publicaciones e información eficientes y accesibles |
| **E.3** Garantizar servicios eficientes de protocolo, comunicación y movilización de recursos relacionados con los Miembros |
| **E.4** Garantizar una planificación, coordinación y ejecución eficientes del Plan Estratégico y los Planes Operacionales de la Unión |
| **E.5** Garantizar una gobernanza efectiva y eficiente de la Organización (interna y externa) |

## 3.2 Facilitadores y servicios/procesos de apoyo conexos

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FacilitadoresServicios/procesos de apoyo | E.1 Garantizar una utilización eficiente y efectiva de recursos humanos, financieros y de capital, así como un entorno laboral propicio al trabajo, seguro y protegido | E.2 Garantizar infraestructuras de conferencias, reuniones, documentación, publicaciones e información eficientes y accesibles | E.3 Garantizar servicios eficientes de protocolo, comunicación y movilización de recursos relacionados con los Miembros | E.4 Garantizar una planificación, coordinación y ejecución eficientes del Plan Estratégico y los Planes Operacionales de la Unión | E.5 Garantizar una gobernanza efectiva y eficiente de la Organización (interna y externa) |
| * Gestión de la Unión
 | **X** |  |  | **X** | **X** |
| * Organización de conferencias, asambleas, seminarios y talleres (con traducción e interpretación)
 |  | **X** |  |  |  |
| * Servicios de publicaciones
 |  | **X** |  |  |  |
| * Servicios informáticos
 |  | **X** |  |  |  |
| * Gestión de recursos humanos
 | **X** |  |  |  |  |
| * Gestión de recursos financieros
 | **X** |  |  |  |  |
| * Servicios jurídicos
 |  |  |  |  | **X** |
| * Auditoría interna
 | **X** |  |  |  | **X** |
| * Compromiso con los Miembros y otros interesados (incluidas las Naciones Unidas)
 |  |  | **X** |  |  |
| * Servicios de comunicación (servicios audiovisuales, comunicados de prensa, medios sociales, gestión de la web, marcas, redacción de discursos, *descubrir las TIC*)
 |  |  | **X** |  |  |
| * Servicios de protocolo
 |  |  | **X** |  |  |
| * Facilitación del trabajo de los órganos rectores (PP, Consejo, Grupos de Trabajo del Consejo)
 |  |  |  |  | **X** |
| * Servicios de seguridad y protección
 | **X** |  |  |  |  |
| * Producción y distribución de tarjetas de identificación
 |  | **X** |  |  |  |
| * Servicios de movilización de recursos
 |  |  | **X** |  |  |
| * Gestión y planificación estratégicas de la Unión
 |  |  |  | **X** | **X** |

## 3.3 Objetivos, resultados y productos intersectoriales

| Objetivos | I.1 Mejorar el diálogo internacional entre los interesados | I.2 Mejorar las asociaciones y la cooperación en el entorno de las telecomunicaciones/TIC | I.3 Mejorar la identificación y el análisis de las tendencias emergentes en el entorno de las telecomunicaciones/TIC | I.4 Mejorar/promover el reconocimiento de (la importancia de) las telecomunicaciones/TIC como factor esencial para lograr el desarrollo social, económico y sostenible | I.5 Mejorar el acceso a las telecomunicaciones/TIC para las personas con discapacidad y con necesidades especiales |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Resultados | **I.1-1:** Aumento de la colaboración entre interesados competentes, con miras a mejorar la eficacia del entorno de las telecomunicaciones/TIC | **I.2-1**: Mayores sinergias de asociaciones sobre telecomunicaciones/TIC | **I.3-1**: Identificación y análisis oportunos de tendencias emergentes en las telecomunicaciones/TIC y establecimiento de nuevos ámbitos de actividad conexos | **I.4-1**: Mayor reconocimiento multilateral e intergubernamental de las telecomunicaciones/TIC como facilitador global de los tres pilares del desarrollo sostenible (crecimiento económico, integración social y equilibrio medioambiental) definidos en el documento de resultados de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible Río+20, y en apoyo de la misión de las Naciones Unidas para la paz, la seguridad y los derechos humanos | **I.5-1:** Aumento de la disponibilidad y conformidad de equipos, servicios y aplicaciones de telecomunicaciones/TIC con principios de diseño universales**I.5-2:** Aumento de la participación de organizaciones de personas con discapacidad y con necesidades especiales en los trabajos de la Unión**I.5-3:** Aumento de la sensibilización, incluido el reconocimiento multilateral e intergubernamental de la necesidad de mejorar el acceso a las telecomunicaciones/TIC para las personas con discapacidad y con necesidades especiales |
| Productos | – Conferencias mundiales, foros, eventos y plataformas intersectoriales para debates de alto nivel (tales como la Conferencia Mundial de Telecomunicaciones Internacionales (CMTI), el Foro Mundial de Política de las Telecomunicaciones/TIC (FMPT), la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), el Día Mundial de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (DMTSI), ITU Telecom)  | – Divulgación de conocimientos, tomas de contacto y asociaciones– Memoranda de Entendimiento (MoU) | – Iniciativas e informes intersectoriales sobre tendencias emergentes de las telecomunicaciones/TIC y otras iniciativas similares (incluido Actualidades de la UIT) | – Informes y otros insumos a los procesos interorganismos, multilaterales e intergubernamentales de las Naciones Unidas | – Informes, directrices y listas de comprobación relativos a la accesibilidad de las telecomunicaciones/TIC– Movilización de recursos y conocimientos técnicos especializados, por ejemplo, mediante el fomento de la participación de personas con discapacidad y necesidades especiales en reuniones regionales e internacionales – Continuación del desarrollo y ejecución de los planes de política de accesibilidad de la UIT y otros planes conexos– Promoción, tanto en el plano de las Naciones Unidas como en los planos regional y nacional |
| Los productos siguientes de las actividades de los órganos rectores de la UIT contribuyen a la consecución de todos los objetivos de la Unión:– Decisiones, Resoluciones, Recomendaciones y otros resultados de la Conferencia de Plenipotenciarios– Acuerdos y Resoluciones del Consejo, así como resultados de los Grupos de Trabajo del Consejo |

## 3.4 Atribución de los costes de la Secretaría General

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Total de recursos de la Secretaría General | % de atribución | cifra calculada con arreglo al coste previsto para 2016 (en miles CHF) |
| Recursos atribuidos a **Objetivos del Sector**\* | **88%** |  79 268 \* Incluidos Facilitadores/Servicios de Apoyo y Documentación |
| Recursos atribuidos a  **Objetivos Intersectoriales**\*\* | **12%** |  10 352 \*\* Incluido el coste directo de los productos intersectoriales |
| Total | 100% |  89 620 |

## 3.5 Atribución de recursos de la Secretaría General a los Facilitadores/Servicios de Apoyo en 2016-2019

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Atribución de recursos planificada por Servicio de Apoyo**S.1** Gestión de la Unión**S.2** Organización de conferencias, asambleas, seminarios y talleres (con traducción e interpretación)**S.3** Servicios de publicaciones**S.4** Servicios informáticos**S.5** Servicios de seguridad y protección**S.6** Gestión de recursos humanos \***S.7** Gestión de recursos financieros**S.8** Servicios jurídicos**S.9** Auditoría interna**S.10** Compromiso con los Miembros y otros interesados (incluidas las Naciones Unidas)**S.11** Servicios de comunicación (servicios audiovisuales, comunicados de prensa, medios sociales, gestión de la web, marcas, redacción de discursos, descubrir las TIC)**S.12** Servicios de protocolo**S.13** Facilitación del trabajo de los órganos rectores (PP, Consejo, Grupos de Trabajo del Consejo)**S.14** Producción y distribución de tarjetas de identificación**S.15** Servicios de movilización de recursos**S.16** Gestión y planificación estratégicas de la Unión**Total de S.10 a S.16:** | **% del total**3,2%31,1%22,9%24,3%7,2%1,3%0,6%9,2% |
| E.1 Garantizar una utilización eficiente y efectiva de recursos humanos, financieros y de capital, así como un entorno laboral propicio al trabajo, seguro y protegido E.2 Garantizar infraestructuras de conferencias, reuniones, documentación, publicaciones e información eficientes y accesiblesE.3 Garantizar servicios eficientes de protocolo, comunicación y movilización de recursos relacionados con los MiembrosE.4 Garantizar una planificación, coordinación y ejecución eficientes del Plan Estratégico y los Planes Operacionales de la UniónE.5 Garantizar una gobernanza efectiva y eficiente de la Organización (interna y externa) | **36%****52%****3%****4%****5%** |

\* Incluido el ASHI (seguro de salud de jubilados) y los gastos de los edificios.

## 3.6 Atribución de recursos a los objetivos y productos intersectoriales en 2016-2019

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Objetivo I.1Objetivo I.2Objetivo I.3Objetivo I.4Objetivo I.5 | Atribución de recursos planificada por Producto**I.1-1** Conferencias mundiales, foros, eventos y plataformas intersectoriales para debates de alto nivel (tales como la CMTI, el FMPT, la CMSI, el DMTSI e ITU Telecom)**I.2-1** Divulgación de conocimientos, tomas de contacto y asociaciones**I.2-2** Memoranda de Entendimiento (MoU)**I.3-1** Iniciativas e informes intersectoriales sobre tendencias emergentes de las telecomunicaciones/TIC y otras iniciativas similares (incluido *Actualidades de la UIT*)**I.4-1** Informes y otros insumos a los procesos interorganismos, multilaterales e intergubernamentales de las Naciones Unidas**I.5-1** Accesibilidad de los informes, directrices y listas de comprobación relativas a las telecomunicaciones/TIC**I.5-2** Movilización de recursos y conocimientos técnicos especializados, por ejemplo mediante el fomento de la participación de personas con discapacidad y necesidades especiales en reuniones regionales e internacionales**I.5-3** Continuación del desarrollo y ejecución de los planes de política de accesibilidad de la UIT y planes conexos**I.5-4** Promoción, tanto en el plano de las Naciones Unidas como en los planos regional y nacional**PP**: Decisiones, Resoluciones, Recomendaciones y otros resultados de la Conferencia de Plenipotenciarios \***Consejo/GTC**: Acuerdos y Resoluciones del Consejo, así como resultados de los Grupos de Trabajo del Consejo \* | **% del total**28,2%22,8%1,2%25,7%13,2%3,6%1,2%0,5%0,5%0,8%2,3% | **% del objetivo****96,9%****92,2%****4,7%****96,9%****96,9%****59,8%****20,5%****8,3%****8,3%****0,8%2,3 %** |
| I.1 Mejorar el diálogo internacional entre los interesados I.2 Mejorar las asociaciones y la cooperación en el entorno de las telecomunicaciones/TIC I.3 Mejorar la identificación y el análisis de las tendencias emergentes en el entorno de las telecomunicaciones/TICI.4 Mejorar/promover el reconocimiento de (la importancia de) las telecomunicaciones/TIC como factor esencial para lograr el desarrollo social, económico y sostenible I.5 Mejorar el acceso a las telecomunicaciones/TIC para las personas con discapacidad y con necesidades especiales | **29%****25%****26%****14%** **6%** |

\* El coste de estos productos se asigna a todos los objetivos de la Unión.

4 Análisis de riesgos

Al pasar de la estrategia a la ejecución, se han identificado, analizado y evaluado los riesgos operacionales de nivel superior que figuran en el cuadro *infra*. Las Oficinas y los Departamentos gestionarán todos los riesgos asociados con la consecución de los resultados pertinentes.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Perspectiva | Descripción del riesgo | Probabilidad | Nivel de repercusión | Medidas de mitigación[[2]](#footnote-2) |
| Institucional | Incapacidad física para organizar eventos o viajar / incapacidad física para dirigir la sede (por ejemplo, el país anfitrión de un evento ha de ser sustituido en el último minuto por razones de inestabilidad política o debido a una crisis de envergadura, como una pandemia o diversos problemas de seguridad pública) | Baja | Elevado | * Incrementar los medios de participación a distancia
* Elaborar un plan de continuidad de las actividades para el conjunto de la UIT
* Reforzar el papel de las oficinas regionales
 |
| Infraestructura | Interrupción de los servicios de TIC (por ejemplo, indisponibilidad de la red durante un periodo de tiempo lo suficientemente extenso como para afectar al funcionamiento) | Baja | Elevado | * Elaborar un plan de continuidad de las actividades del SI
 |
| Interesados/socios | Carácter impredecible de la demanda | Media | Medio | * Establecer (el Consejo) con los Miembros el compromiso de observar/reforzar/habilitar las normas que rigen la presentación de documentos a las conferencias (describir/evaluar claramente la incidencia económica de la imprevisibilidad de la demanda)
 |
| Recursos humanos | Escasez de personal/capacidades para realizar tareas fundamentales | Media | Medio | - Plan estratégico/capacitación en materia de recursos humanos, trayectorias profesionales, sustitución en caso de jubilación anticipada (de trabajadores altamente cualificados)- Elaborar un plan de continuidad de las actividades para el conjunto de la UIT |
| Financiera | Ineficiencia del gastoIncapacidad de los Miembros para pagar sus contribuciones  | Media | Elevado | * Crear sistemas/mecanismos de control interno
* Establecer compromisos tempranos con los Estados Miembros (tanto desde la sede, como a través de las oficinas regionales)
* Aplicar un sistema de control y evaluación
 |

# 5 Facilitadores de los objetivos y metas sectoriales e intersectoriales para 2016-2019

En los cuadros que figuran a continuación se detallan los Facilitadores de los objetivos y metas estratégicos de la Unión, así como los correspondientes indicadores para la evaluación de su grado de aplicación en el seno de la organización (los Departamentos mencionados en el apartado “medios de medición” no solo son responsables de los resultados, sino también de la provisión de datos).

## 5.1 E.1 Garantizar una utilización eficiente y efectiva de recursos humanos, financieros y de capital, así como un entorno laboral propicio al trabajo, seguro y protegido

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resultado | Indicador (valor actual – valor en 2020) | Medios de medición |
| **E.1**: Garantizar una utilización eficiente y efectiva de recursos humanos, financieros y de capital, así como un entorno laboral propicio al trabajo, seguro y protegido | Nivel de satisfacción del personalPorcentaje de mujeres profesionales que pasa al siguiente nivel en cada una de las etapas del proceso de contratación (Objetivo: 33%, de conformidad con el anexo 2 a la Resolución 48) | Encuesta al personal[[3]](#footnote-3)Datos del el Departamento de Gestión de los Recursos Humanos |
| Supervisión de la ejecución del presupuesto (2014: no se ha incurrido en exceso de gasto; objetivo para 2020: no incurrir en exceso de gasto)Observancia de las NICSP (o auditoría anual de las cuentas sin reservas) (2014: Certificación por auditoría externa; objetivo para 2020: Certificación por auditoría externa)Aplicación de directrices en materia de adquisiciones y viajes (2014: directrices de la UIT y buenas prácticas de las Naciones Unidas en vigor; objetivo para 2020: directrices de la UIT y buenas prácticas de las Naciones Unidas en vigor) | Informes de auditoríaDatos del Departamento de Gestión de Recursos Financieros |
| Número de interesados/clientes que comunica un accidente o incidente laboral (2014: < 2%; objetivo para 2020: <2%) | Base de datos de incidentes |
| Número de interesados/clientes que, al viajar en misión oficial, registra dicho viaje en el sistema TRIP del Departamento de Seguridad y Vigilancia de las Naciones Unidas (objetivo para 2020: que el 100% de los interesados/clientes que viajen en misión oficial se haya registrado en el sistema TRIP y haya recibido formación en materia de seguridad) | Base de datos relativos a la formación en materia de seguridad para los viajes oficiales de las misionesSistema TRIP del Departamento de Seguridad y Vigilancia de las Naciones Unidas y sitio web de la UNSIMIN |

## 5.2 E.2 Garantizar infraestructuras de conferencias, reuniones, documentación, publicaciones e información eficientes y accesibles

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resultado | Indicador (valor actual – valor en 2020) | Medios de medición |
| **E.2**: Garantizar infraestructuras de conferencias, reuniones, documentación, publicaciones e información eficientes y accesibles | Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los eventosNivel de satisfacción de los usuarios con respecto a las publicaciones | Encuesta de satisfacción de los usuarios [[4]](#footnote-4) |
| Disponibilidad y funcionalidad de los servicios de TIC (2014: la disponibilidad de todos los servicios de TIC era del 99%; objetivo: mantener un porcentaje de disponibilidad superior al 99%)  | Catálogo de servicios de TIC |
| Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de TIC (el porcentaje de usuarios satisfechos/muy satisfechos se definirá en la próxima encuesta; objetivo para 2020: incremento del 5% del número de usuarios satisfechos) | Encuesta de satisfacción de los usuarios 4 |

## 5.3 E.3 Garantizar servicios eficientes de protocolo, comunicación y movilización de recursos relacionados con los Miembros

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resultado | Indicador (valor actual – valor en 2020) | Medios de medición |
| **E.3**: Garantizar servicios eficientes de protocolo, comunicación y movilización de recursos relacionados con los Miembros | Nivel de satisfacción de los Miembros (2014: el 93% de los usuarios de TIES que participaron en la encuesta se declararon satisfechos/muy satisfechos; objetivo: mantener un porcentaje de Miembros satisfechos superior al 90%) | Encuesta a los Miembros |
| Número de Miembros (incluidas las Instituciones Académicas) (2014: 567 Miembros de Sector, 164 Asociados y 88 Instituciones Académicas; objetivo para 2020: incremento del 15% del total de Miembros) | Datos de la SPM |
| Grado de cobertura mediática positiva/neutral de la UITNivel de compromiso en los principales canales digitales de la UITAumento del nivel de satisfacción de los Miembros[[5]](#footnote-5) | Herramienta de supervisión de los medios[[6]](#footnote-6)Análisis de la inteligencia empresarial6Encuesta a los Miembros6 |
| Total de ingresos (de acuerdo con el Plan Financiero para 2016-2019) | Datos del Departamento de Gestión de Recursos Financieros |

## 5.4 E.4 Garantizar una planificación, coordinación y ejecución eficientes del Plan Estratégico y los Planes Operacionales de la Unión

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resultado | Indicador (valor actual – valor en 2020) | Medios de medición |
| **E.4**: Garantizar una planificación, coordinación y ejecución eficientes del Plan Estratégico y los Planes Operacionales de la Unión | Porcentaje de finalidades/resultados logrados o en proceso de consecución | Ejecución del Plan EstratégicoDatos de informes/SPM[[7]](#footnote-7) |

## 5.5 E.5 Garantizar una gobernanza efectiva y eficiente de la Organización (interna y externa)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resultado | Indicador (valor actual – valor en 2020) | Medios de medición |
| **E.5**: Garantizar una gobernanza efectiva y eficiente de la Organización (interna y externa) | Grado de aplicación de las decisiones de los órganos rectores | Datos de la SPM6 |
| Capacidad de respuesta de la dirección ante las conclusiones y recomendaciones de las auditorías | Datos y seguimiento de las recomendaciones de las auditorías6 |

# 6 Objetivos, resultados y productos intersectoriales para 2016-2019

## 6.1 I.1 Mejorar el diálogo internacional entre los interesados

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resultado | Indicador de resultados (valor actual – valor en 2020) | Medios de medición |
| I.1-1: Aumento de la colaboración entre interesados competentes, con miras a mejorar la eficacia del entorno de las telecomunicaciones/TIC | Porcentaje de iniciativas conjuntas en comparación con el número total de iniciativas | Datos de la SPM[[8]](#footnote-8) |
| Número de países/interesados representado/nivel de representación (proceso de la CMSI/Telecom) | CMSI, datos de TELECOM8 |
| Indicador del nivel de colaboración entre las partes interesadas pertinentes (CMSI y Telecom) | CMSI, datos de TELECOM8 |

|  |  |
| --- | --- |
| Producto | Recursos financieros[[9]](#footnote-9) (en miles CHF) |
|  | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| **I.1-1**: Conferencias mundiales, foros, eventos y plataformas intersectoriales para debates de alto nivel (tales como la CMTI, el FMPT, la CMSI, el DMTSI e ITU Telecom)[[10]](#footnote-10)  |  *2 993*  |  *3 455*  | N/A | N/A |
| Atribución de costos a las actividades de la Conferencia de Plenipotenciarios y el Consejo (**PP**, **Consejo/GTC**) |  *96*  |  *121*  | N/A | N/A |
| **Total para el Objetivo I.1** |  ***3 089***  |  ***3 576***  | N/A | N/A |

## 6.2 I.2 Mejorar las asociaciones y la cooperación en el entorno de las telecomunicaciones/TIC

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resultado | Indicador de resultados (valor actual – valor en 2020) | Medios de medición |
| I.2-1: Mayores sinergias de asociaciones sobre telecomunicaciones/TIC | Número de Asociaciones/Acuerdos de Cooperación y Memoranda de Entendimiento de los que derivan actividades que contribuyen a la prestación de servicios | CMSI, datos de TELECOM8 |

|  |  |
| --- | --- |
| Producto | Recursos financieros[[11]](#footnote-11) (en miles CHF) |
|  | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| **I.2-1** Divulgación de conocimientos, tomas de contacto y asociaciones |  *2 418*  |  *2 417*  | N/A | N/A |
| **I.2-2** Memoranda de Entendimiento (MoU)  |  *122*  |  *122*  | N/A | N/A |
| Atribución de costos a las actividades de la Conferencia de Plenipotenciarios y el Consejo (**PP**, **Consejo/GTC**) |  *81*  |  *89*  | N/A | N/A |
| **Total para el Objetivo I.2** |  ***2 621***  |  ***2 628***  | N/A | N/A |

## 6.3 I.3 Mejorar la identificación y el análisis de las tendencias emergentes en el entorno de las telecomunicaciones/TIC

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resultado | Indicador de resultados (valor actual – valor en 2020) | Medios de medición |
| I.3-1: Identificación y análisis oportunos de tendencias emergentes en las telecomunicaciones/TIC y establecimiento de nuevos ámbitos de actividad conexos | Porcentaje de tendencias estratégicas analizadas que haya dado lugar a medidas de seguimiento (por ejemplo, en las Comisiones de Estudio) | Datos de la SPM[[12]](#footnote-12) |

|  |  |
| --- | --- |
| Producto | Recursos financieros[[13]](#footnote-13) (en miles CHF) |
|  | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| **I.3-1** Iniciativas e informes intersectoriales sobre tendencias emergentes de las telecomunicaciones/TIC y otras iniciativas similares (incluido *Actualidades de la UIT*) |  *2 721*  |  *2 722*  | N/A | N/A |
| Atribución de costos a las actividades de la Conferencia de Plenipotenciarios y el Consejo (**PP**, **Consejo/GTC**) |  *87*  |  *95*  | N/A | N/A |
| **Total para el Objetivo I.3** |  ***2 808***  |  ***2 817***  | N/A | N/A |

## 6.4 I.4 Mejorar/promover el reconocimiento de (la importancia de) las telecomunicaciones/TIC como factor esencial para lograr el desarrollo social, económico y sostenible

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resultado | Indicador de resultados (valor actual – valor en 2020) | Medios de medición |
| **I.4-1**: Mayor reconocimiento multilateral e intergubernamental de las telecomunicaciones/TIC como facilitador global de los tres pilares del desarrollo sostenible (crecimiento económico, integración social y equilibrio medioambiental) definidos en el documento de resultados de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible Río+20, y en apoyo de la misión de las Naciones Unidas para la paz, la seguridad y los derechos humanos | Número de documentos de Naciones Unidas que mencionan las TIC y las ICT4D y cuentan con el aval del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas o de una Comisión de la Asamblea General, véase la Primera Comisión (Desarme y de Seguridad Internacional), la Segunda Comisión (Asuntos Económicos y Financieros) o la Tercera Comisión (Asuntos Sociales, Humanitarios y Culturales) | Datos de la SPM12 |

|  |  |
| --- | --- |
| Producto | Recursos financieros[[14]](#footnote-14) (en miles CHF) |
|  | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| **I.4-1** Informes y otros insumos a los procesos interorganismos, multilaterales e intergubernamentales de las Naciones Unidas |  *1 404*  |  *1 379*  | N/A | N/A |
| Atribución de costos a las actividades de la Conferencia de Plenipotenciarios y el Consejo (**PP**, **Consejo/GTC**) |  *45*  |  *48*  | N/A | N/A |
| **Total para el Objetivo I.4** |  ***1 449***  |  ***1 427***  | N/A | N/A |

## 6.5 I.5 Mejorar el acceso a las telecomunicaciones/TIC para las personas con discapacidad y con necesidades especiales

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resultado | Indicador de resultados (valor actual – valor en 2020) | Medios de medición |
| **I.5-1:** Aumento de la disponibilidad y conformidad de equipos, servicios y aplicaciones de telecomunicaciones/TIC con principios de diseño universales | Número de veces que se han aplicado/tenido en cuenta las directrices sobre diseño universal en las especificaciones de requisitos | Referencias en Recomendaciones de la UIT[[15]](#footnote-15) |
| **I.5-2:** Aumento de la participación de organizaciones de personas con discapacidad y con necesidades especiales en los trabajos de la Unión | Número de organizaciones de personas con discapacidad y con necesidades especiales que contribuye a la labor de la UIT mediante la participación en actividades (intervención en reuniones, formulación de contribuciones y observaciones dirigidas a las publicaciones pertinentes de la UIT, etc.) | Datos de la SPM15 |
| **I.5-3:** Aumento de la sensibilización, incluido el reconocimiento multilateral e intergubernamental de la necesidad de mejorar el acceso a las telecomunicaciones/TIC para las personas con discapacidad y con necesidades especiales | Número de países con políticas de accesibilidadNúmero de países que se halla en proceso de adopción de un plan de accesibilidad | Datos de la BDT (Informe *Medición de la Sociedad de la Información*) |

| Producto | Recursos financieros[[16]](#footnote-16) (en miles CHF) |
| --- | --- |
|  | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| **I.5-1** Informes, directrices y listas de comprobación relativos a la accesibilidad de las telecomunicaciones/TIC |  *382*  |  *382*  | N/A | N/A |
| **I.5-2** Movilización de recursos y conocimientos técnicos especializados, por ejemplo, mediante el fomento de la participación de personas con discapacidad y necesidades especiales en reuniones regionales e internacionales |  *131*  |  *131*  | N/A | N/A |
| **I.5-3** Continuación del desarrollo y ejecución de los planes de política de accesibilidad de la UIT y otros planes conexos |  *53*  |  *53*  | N/A | N/A |
| **I.5-4** Promoción, tanto en el plano de las Naciones Unidas como en los planos regional y nacional |  *53*  |  *53*  | N/A | N/A |
| Atribución de costos a las actividades de la Conferencia de Plenipotenciarios y el Consejo (**PP**, **Consejo/GTC**) |  *20*  |  *22*  | N/A | N/A |
| **Total para el Objetivo I.5** |  ***639***  |  ***642***  | N/A | N/A |

# 7 Ejecución del Plan Operacional

Los productos y servicios de apoyo definidos en el presente Plan Operacional serán provistos por los Departamentos competentes de la Secretaría General, que, a su vez, llevarán a cabo las actividades de los planes de trabajo internos de los propios Departamentos de conformidad con los Acuerdos de Nivel de Servicio (para la prestación de servicios internos). La Dirección de la UIT planifica, supervisa y evalúa la entrega de productos y servicios de apoyo, a fin de vincular los informes de rendimiento del personal con los objetivos del Plan Estratégico de la UIT. En el Informe Anual sobre la aplicación del Plan Estratégico se dará cuenta de los progresos realizados en pro de la consecución de estos objetivos y de las metas generales. Con respecto a la gestión de riesgos, además de los riesgos operacionales incluidos en el presente Plan con objeto de que la Dirección los examine periódicamente, cada Departamento identifica, evalúa y gestiona riesgos asociados con la entrega de los productos y servicios de apoyo que le corresponden, de acuerdo con un método de gestión de riesgos a múltiples niveles.

Anexo 1

Atribución de recursos a los objetivos intersectoriales y las Metas Estratégicas de la UIT

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivos intersectoriales de la UIT para 2016** | **TOTAL** | **SG/coste directo** | **Coste reasignado de la SG** | **Coste asignado por las Oficinas** |  |  | **Meta 1: Creci-miento** | **Meta 2: Integración** | **Meta 3: Sostenibilidad** | **Meta 4: Innovación y asociación** |  | **Meta 1** | **Meta 2** | **Meta 3** | **Meta 4** |
| **I.1** Obj. intersectorial 1 | 3 089 | 217 | 2 786 | 86 | **Reasignación** | 15% | 15% | 15% | 55% |   | 463  | 463  | 463  | 1 699  |
| **I.2** Obj. intersectorial 2 | 2 621 | 412 | 2 190 | 19 | 15% | 15% | 15% | 55% | 393  | 393  | 393  | 1 442  |
| **I.3** Obj. intersectorial 3 | 2 808 | 833 | 1 924 | 51 | 10% | 10% | 10% | 70% | 281  | 281  | 281  | 1 966  |
| **I.4** Obj. intersectorial 4 | 1 449 | 49 | 1 370 | 31 | 0% | 50% | 50% | 0% | 0  | 725  | 725  | 0  |
| **I.5** Obj. intersectorial 5 | 639 | 60 | 512 | 68 | 0% | 100% | 0% | 0% | 0  | 639  | 0  | 0  |
| **TOTAL**  | **10 607** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1 137**  | **2 501**  | **1 862**  | **5 107**  |
|  | Todos los costes están expresados en miles CHF | **10,7%** | **23,6%** | **17,6%** | **48,1%** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivos intersectoriales de la UIT para 2017** | **TOTAL** | **SG/coste directo** | **Coste reasignado de la SG** | **Coste asignado por las Oficinas** |  |  | **Meta 1: Creci-miento** | **Meta 2: Integración** | **Meta 3: Sostenibilidad** | **Meta 4: Innovación y asociación** |  | **Meta 1** | **Meta 2** | **Meta 3** | **Meta 4** |
| **I.1** Obj. intersectorial 1 | 3 576 | 695 | 2 806 | 75 | **Reasignación** | 15% | 15% | 15% | 55% |   | 536  | 536  | 536  | 1 967  |
| **I.2** Obj. intersectorial 2 | 2 628 | 416 | 2 203 | 9 | 15% | 15% | 15% | 55% | 394  | 394  | 394  | 1 445  |
| **I.3** Obj. intersectorial 3 | 2 817 | 835 | 1 938 | 44 | 10% | 10% | 10% | 70% | 282  | 282  | 282  | 1 972  |
| **I.4** Obj. intersectorial 4 | 1 427 | 52 | 1 360 | 15 | 0% | 50% | 50% | 0% | 0  | 714  | 714  | 0  |
| **I.5** Obj. intersectorial 5 | 642 | 62 | 515 | 66 | 0% | 100% | 0% | 0% | 0  | 642  | 0  | 0  |
| **TOTAL**  | **11 091** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1 212** | **2 568** | **1 926** | **5 384** |
|  | Todos los costes están expresados en miles CHF | **10,9%** | **23,2%** | **17,4%** | **48,5%** |

Anexo 2

Atribución de recursos de Servicios de Apoyo de la Secretaría General a los objetivos y Metas Estratégicas de la UIT



**Leyenda del cuadro:**

Costes del apoyo de la SG
Costes del apoyo de la SG R.1/2/2 T.1/2/3/4/5 D.1/2/3/4/5 I.1/2/3/4/5 Total Meta 1 Meta 2 Meta 3 Meta 4 Meta 5
Documentación Administración Servicios de Apoyo Intersectorial Total

El presente resumen de la asignación de recursos de la Secretaría General:

– los gastos de documentación incluyen los servicios de traducción, mecanografía y reprografía del Departamento de Conferencias y Publicaciones;

– los gastos de servicios administrativos incluyen los del SGO, la Unidad de Asuntos Jurídicos, la unidad AUDIT, el CAIG, la ética, la seguridad, parte del Departamento de Gestión de Recursos Humanos, el Departamento de Gestión de Recursos Financieros, el SI excepto la división de conferencias, el ASHI, el 50% del coste de los edificios y el 50% del coste de las TIC;

– los servicios de apoyo incluyen los del Departamento de Conferencias y Publicaciones, parte del Departamento de Gestión de Recursos Humanos, el apoyo del SI a las conferencias, el 50% del coste de los edificios y el 50% del coste de las TIC; y

– los gastos intersectoriales incluyen los costes de SPM menos el equipo de seguridad.

Los elementos de la extensa lista que figura en la Sección 3.5 se corresponden con esas cuatro categorías como sigue:

– Documentación: Parte de S.2;

– Servicios administrativos: S.1, parte de S.4 menos un porcentaje de los costes de las TIC, S.5, S.6 menos parte del coste de los edificios, S.7, S.8 y S.9;

– Servicios de apoyo: S.2, S.3, parte de S.4 para las TIC, y parte de S.6 para las instalaciones de los edificios;

– Intersectorial: S.10, S.11, S.12, S.13, S.14, S.15 y S.16.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Las casillas y las marcas representan vínculos primarios y secundarios con metas. [↑](#footnote-ref-1)
2. El Secretario General nombrará a las personas responsables de los riesgos. [↑](#footnote-ref-2)
3. A partir de 2015 se realizarán encuestas periódicas al personal. [↑](#footnote-ref-3)
4. A partir de 2015 se realizarán encuestas periódicas de satisfacción de los usuarios. [↑](#footnote-ref-4)
5. A partir de 2015 se realizarán encuestas al respecto, centradas en los servicios de comunicaciones. [↑](#footnote-ref-5)
6. Estos medios se medirán a partir de 2015. [↑](#footnote-ref-6)
7. Esta medición se llevará a cabo durante la aplicación del Plan Estratégico para 2016-2019. [↑](#footnote-ref-7)
8. Estos datos se medirán a partir de 2015. [↑](#footnote-ref-8)
9. Estimación, sobre todo para 2018-2019. La atribución de recursos para los años posteriores podrá modificarse en función de lo que decida la Dirección. [↑](#footnote-ref-9)
10. Los recursos extrapresupuestarios de Telecom y la CMSI no están incluidos. [↑](#footnote-ref-10)
11. Estimación, sobre todo para 2018-2019. La atribución de recursos para los años posteriores podrá modificarse en función de lo que decida la Dirección. [↑](#footnote-ref-11)
12. Estos datos se medirán a partir de 2015. [↑](#footnote-ref-12)
13. Estimación, sobre todo para 2018-2019. La atribución de recursos para los años posteriores podrá modificarse en función de lo que decida la Dirección. [↑](#footnote-ref-13)
14. Estimación, sobre todo para 2018-2019. La atribución de recursos para los años posteriores podrá modificarse en función de lo que decida la Dirección. [↑](#footnote-ref-14)
15. Estos datos se medirán a partir de 2015. [↑](#footnote-ref-15)
16. Estimación, sobre todo para 2018-2019. La atribución de recursos para los años posteriores podrá modificarse en función de lo que decida la Dirección. [↑](#footnote-ref-16)