|  |  |
| --- | --- |
| **Consejo 2021****Consulta virtual de los consejeros, 8-18 de junio de 2021** |  |
|  |
|  |  |
| **Punto del orden del día: PL 3.3** | **Documento C21/74-S** |
|  | **22 de abril de 2021** |
|  | **Original: inglés** |
| Informe del Secretario General |
| REPERCUSIÓN DE LA PANDEMIA DE COVID-19 SOBRE EL FUNCIONAMIENTO Y LAS ACTIVIDADES DE LA UIT |

|  |
| --- |
| ResumenEn este documento se resume un análisis preliminar de la repercusión de la pandemia de coronavirus (COVID-19) sobre ciertos ámbitos de actividad y el funcionamiento de la UIT, se presentan los hechos constatados, y se subrayan las experiencias adquiridas destacando algunos aspectos que podrían examinarse en el futuro.Acción solicitadaSe invita al Consejo a **examinar** el presente documento.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Referencias*Documentos* [*VC/13*](https://www.itu.int/md/S20-CLVC-C-0013/es)*,* [*VC/13(Rev.1)*](https://www.itu.int/md/S20-CLVC-C-0013/es)*,* [*C21/70*](https://www.itu.int/md/S21-CL-C-0070/es)*,* [*C21/68*](https://www.itu.int/md/S21-CL-C-0068/es)*,* [*C21/29*](https://www.itu.int/md/S21-CL-C-0029/es)*,* [*C20/53*](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0053/es)*,* [*C21/7*](https://www.itu.int/md/S21-CL-C-0007/es)*,* [*C21/50*](https://www.itu.int/md/S21-CL-C-0050/es) |

# 1 Introducción

1.1 El 11 de marzo de 2021 se cumplió un año desde que la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la COVID-19 pandemia mundial. Esta pandemia ha tenido una enorme repercusión en el funcionamiento y las actividades de la mayoría de las organizaciones a corto plazo que, posiblemente, se haga notar a medio e incluso a largo plazo. La oportuna implementación de medidas de mitigación específicas en las instalaciones de la UIT ha conseguido evitar la transmisión dentro de la sede. Desde el inicio del confinamiento el 20 de marzo de 2020, el personal de la UIT ha trabajado normalmente desde casa y las reuniones han sido virtuales. La evaluación pormenorizada de la repercusión de estas medidas será crucial para diseñar una estrategia de recuperación, y afectará a la sostenibilidad y competitividad de la Unión a largo plazo. Mientras el mundo se recupera de la pandemia de COVID-19 y se adapta a la nueva normalidad, la UIT también se moviliza y responde al llamamiento de las Naciones Unidas que pide reconstruir para mejorar.

1.2 El presente documento tiene por objeto efectuar un análisis preliminar de la repercusión de la COVID-19 sobre las actividades y el funcionamiento de la UIT, presentando los hechos, subrayando las experiencias adquiridas, y llamando la atención sobre algunos aspectos que podrían examinarse a medio y largo plazo para hacer de la UIT una organización más moderna, resiliente y sostenible que continúe prestando a sus miembros servicios de alta calidad. Siguiendo las directrices del Consejo de la UIT sobre los diversos aspectos contemplados en el presente documento, y otros que puedan estar relacionados, se llevará a cabo un nuevo análisis para identificar formas de adaptarse a la nueva normalidad y mejorar la eficiencia, eficacia y sostenibilidad de la UIT.

# 2 Repercusión de la COVID-19 en las Conferencias Mundiales, Reuniones y Eventos

2.1 La organización de conferencias, asambleas y eventos es una de las esferas más afectadas por la pandemia de COVID-19, ya que hubo que celebrarlas virtualmente o atrasarlas. Desde marzo de 2020, muchas de las reuniones planificadas por la UIT se han celebrado virtualmente, entre ellas la Junta del Reglamento de Radiocomunicaciones (RRB), las de los Grupos Asesores de los tres Sectores, las Comisiones de Estudio y los Grupos de Trabajo. Algunos de los principales eventos de la UIT, tales como el Foro de la CMSI, la Cumbre Mundial AI for Good, el Simposio Mundial para Organismos Reguladores (GSR), e ITU Digital World se atrasaron aunque se celebraron virtualmente a lo largo del año, mientras que la AMNT-20 se trasladó a 2022 y es posible que la CMDT-21 también se traslade a 2022.

2.2 En 2020 se organizaron dos consultas virtuales de los consejeros (CVC), en vez de la reunión de 2020 del Consejo. Tras consultar a los Estados Miembros del Consejo la posibilidad de celebrar una reunión virtual del Consejo en 2021, se acordó no considerar la consulta virtual como reunión del Consejo, que no tenga carácter decisorio y que se considere consulta por correspondencia organizada de conformidad con el Artículo 3.1 del Reglamento Interno del Consejo.

2.3 El número total de eventos virtuales ascendió a 288 siendo 42 055 los participantes inscritos en 2020. Esto supone un aumento del 107% en el número de eventos y del 93% en el de participantes, respecto de 2019, y una gran contribución a la mejora de la inclusión en los trabajos de la Unión (por ejemplo, la asistencia al SMR-20, el Foro de la CMSI 2020, la Cumbre Mundial AI for Good y el GSR fue cuatro veces mayor que la de los eventos presenciales). En total se contabilizaron 9 700 reuniones virtuales y casi 340 000 asistentes. *Zoom* se utilizó en más de 4 700 sesiones virtuales (el 48% de éstas) con más de 190 000 asistentes (el 56% del total), mientras que en las demás se utilizaron *Interprefy*, *GoToMeeting* y *MyMeetings*, utilizándose *Teams* principalmente en las reuniones internas de la UIT.

2.4 El servicio de gestión de conferencias ha podido responder al creciente número de solicitudes de participación en reuniones y eventos virtuales. El apoyo a los eventos electrónicos aumentó el 100% durante 2020, incluido el apoyo técnico a los delegados y participantes en cuestiones de acceso, inscripción, acreditación, funcionamiento y otra asistencia de índole técnica (en distintas husos horarios). El ágil recurso de la UIT a los especialistas internos para adaptar las herramientas y los procesos a la nueva realidad digital, fue objeto de reconocimiento por la Geneva Internet Platform y la DiploFoundation en la 6ª edición de los premios Geneva Engage, donde la UIT ganó en la categoría "Reuniones y participación en línea".

2.5 La mayor parte de las reuniones organizadas virtualmente fueron sumamente valoradas por los participantes y gestionadas por la Secretaría General sin incidentes dignos de mención. Entre **las experiencias adquiridas** figura la de que las reuniones virtuales han demostrado ser más inclusivas que las presenciales y normalmente más concurridas que las anteriores presenciales.

• Frecuentemente, la organización de reuniones virtuales es más flexible, lo que permite organizarlas con menos antelación. La mayor participación puede atribuirse al hecho de que la asistencia en línea no ocasiona gastos de desplazamiento. Además, las reuniones virtuales tienen una huella ambiental mucho menor, si se tienen en cuenta los vuelos de los delegados, el personal y los intérpretes, los desechos, el agua y el consumo de energía eléctrica propio de los eventos presenciales.

• Sin embargo se corre el riesgo de que se sature la audiencia, en particular los miembros, cuando se organizan eventos sobre temas similares próximos en el tiempo. Por consiguiente, son necesarias una planificación y coordinación más ajustadas para lograr la repercusión deseada y evitar que los seminarios web lleguen a cansar.

2.6 Entre las **limitaciones y retos**, a los que se enfrentan algunos de los participantes, figuran la escasez de ancho de banda (para audio y vídeo), la deficiente calidad de transmisión, y otras capacidades de la conexión. Además, en algunas reuniones, entre ellas las de las Comisiones de Estudio, se ha llegado a un acuerdo sobre el proceso de toma de decisiones, mientras que en otras, tales como las CVC, los resultados provisionales sobre un tema tuvieron que someterse a la aprobación oficial por correspondencia de conformidad con el Artículo 3.2 del Reglamento Interno del Consejo.

• Por lo general, el apoyo a las reuniones virtuales y la participación en ellas exigió nuevos conocimientos técnicos y funciones al personal de la UIT (ayudar a los moderadores, delegados, presidentes y secretarios a conectarse a las plataformas y asistirlos durante las reuniones virtuales) y a los participantes. La utilización de plataformas diferentes en las distintas reuniones ha creado problemas de acceso y utilización.

• Otro reto fue el de adaptarse al acortamiento de la duración diaria de las reuniones y gestionar la falta de intervalos de tiempo convenientes para todos los husos horarios. La UIT utilizó los intervalos de tiempo 12.00-15.00 y 13.00-16.00 CEST con muy buenos resultados en cuanto a utilización eficiente del tiempo en las reuniones (pausas escasas o muy breves) aunque resultan especialmente incómodos en ciertas regiones.

• También se registró una disminución del tiempo diario de interpretación, aunque su costo no varió (cuando la hubo). Como no siempre es posible prestar el servicio de interpretación, también se utilizan los subtítulos, que han demostrado ser una herramienta de bajo costo de gran ayuda para los participantes que no hablan inglés, así como para las personas con discapacidad auditiva.

2.7 Teniendo en cuenta lo expuesto, se somete a la consideración del Consejo lo siguiente.

• Ante el éxito registrado por las reuniones virtuales organizadas durante el periodo 2020‑2021, se somete a la consideración de los consejeros el fomento de los formatos virtual e híbrido para ciertos eventos y reuniones cuando termine la pandemia, ya que se obtendrá una mayor eficiencia y una menor huella ambiental debido principalmente a la reducción de los viajes internacionales, en sintonía con el mandato de la UIT y su misión a la vanguardia de la utilización de las TIC para el desarrollo sostenible. Además, podrían evaluarse los métodos de toma de decisiones en 2020 y/o 2021 y considerarse procesos alternativos de toma de decisiones adecuados a las diferentes situaciones, concretamente en los eventos de formato híbrido en los que actualmente los participantes físicamente presentes disfrutan de mayores derechos que los remotos.

# 3 Repercusión de la COVID-19 en los métodos de trabajo, el espacio de trabajo y la sostenibilidad de la UIT

3.1 Debido a la serie de problemas que ha suscitado la pandemia de COVID-19 en cuanto a distanciamiento social en las oficinas, muchas organizaciones se han visto obligadas a introducir el teletrabajo en su entorno laboral de un día para otro. Esto puede haber dado lugar a un importante cambio de percepción de la función de la oficina en el contexto de sus actividades profesionales. También ha contribuido a un replanteamiento sustancial en muchas organizaciones y ha consagrado el teletrabajo como forma de trabajo útil e incluso deseable. El hecho de que la mayor parte del personal de la UIT (>90%) teletrabaja desde marzo de 2020 ha repercutido considerablemente en la forma en que el personal de la UIT presta sus servicios.

• Desde abril de 2020 se ha cancelado la práctica totalidad de las misiones en el extranjero. Esto ha dado lugar a que muchas consignaciones presupuestarias para viajes hayan quedado sin utilizar y ha provocado una reducción importante de las emisiones de gases de efecto invernadero. Las emisiones de los vuelos de las misiones de la UIT disminuyeron en un 85% pasando de 1 898 toneladas de CO2 en 2019 a 267 toneladas de CO2 en 2020.

• El teletrabajo impulsó la transición a flujos de trabajo electrónicos, lo que ha permitido que la UIT se acerque al modelo de organización sin soporte de papel. Una de las medidas adoptadas para impulsar los procesos sin soporte de papel cuando se regrese a las oficinas ha sido la clausura del tubo neumático a principios de 2021.

• Se ha elaborado un plan de "Regreso a la oficina (RTO)" y todos los locales de la Unión se han preparado con los equipos y procedimientos necesarios para cumplir las normas durante las crisis. Para más información, véase: <https://itu-office-presence-covid19.eu>.

• La UIT ha estado trabajando en la implementación de medidas de mitigación siguiendo la recomendación de las Naciones Unidas de mantener el distanciamiento social de 2 metros en los espacios de oficina. Se necesitarán espacios más amplios para las futuras conferencias o tendrá que considerarse la posibilidad de limitar el número de participantes físicamente presentes en éstas, a tenor de los reglamentos en vigor en materia de distanciamiento social.

• Se han establecido nuevos servicios de apoyo al personal, entre ellos el apoyo médico y psicológico, el fomento de los eventos sociales virtuales oficiosos con otros colegas, altos funcionarios y funcionarios de elección, tales como las celebraciones virtuales de fin de año o en ocasiones especiales.

• La COVID-19 también ha puesto de manifiesto la necesidad de estructurar las comunicaciones internas. Para compensar en la medida de lo posible la falta de comunicación interpersonal en sus instalaciones, la UIT ha creado "ITU Connections", boletín informativo elaborado por y para el personal. Su existencia ha sido posible gracias a la aprobación por parte del Consejo de un recurso del personal de la UIT dedicado a las comunicaciones internas y externas en apoyo del proyecto de la nueva Sede de la UIT.

3.2 Se prevé que el teletrabajo generalizado y la utilización de reuniones virtuales se mantengan en 2022 e incluso después, habida cuenta de la necesidad de reubicar a los miembros del personal en el marco del proyecto de construcción del nuevo edificio. Dado que la crisis de la COVID-19 ha introducido un grado más de complejidad, la UIT ha seleccionado a la consultora *Drees & Sommer (D&S)* para que ayude a elaborar e implementar la Estrategia de condiciones de trabajo del personal y el Plan de ejecución del nuevo edificio (para más información, véase el Documento [C21/29](https://www.itu.int/md/S21-CL-C-0029/es)). La repercusión de la pandemia de COVID-19 y sus implicaciones para el futuro entorno de trabajo de la Unión se analizarán en la primera fase de este proyecto.

3.3 El teletrabajo generalizado podría seguir siendo una característica a largo plazo del futuro entorno de trabajo, favorecida por las experiencias obtenidas con el teletrabajo durante la pandemia de COVID-19. Por una parte, los miembros del personal de la UIT podrían beneficiarse de un aumento de su productividad y de un ahorro de tiempo al no tener que desplazarse al lugar de trabajo, y de un mayor control del propio horario. Por otra, se reciben cada vez más informes de que algunos miembros del personal tienen la impresión de "estar siempre al pie del cañón", lo que suele desdibujar la frontera entre el trabajo y la vida familiar para fusionarlos. Además, algunos miembros del personal tienen que padecer la inadecuación de sus instalaciones domésticas.

• El personal que teletrabaja puede desarrollar nuevas rutinas de gestión del tiempo que creen rigideces durante el Regreso a la Oficina. Este mismo principio es aplicable a los hábitos de bienestar propios del entorno doméstico de teletrabajo y su posible trasposición a la oficina.

• Al estar teletrabajando la mayor parte del personal, los servicios de apoyo han tenido que gestionarse a distancia, lo que deberá potenciarse durante 2021 y en años sucesivos. Se necesitará: un servicio virtual de asistencia; procesos digitales, herramientas de colaboración y mecanismos de firma/aprobación; sistemas y procesos de apoyo a la gestión de la información y los registros electrónicos; un sistema de reserva de puestos de trabajo en línea para facilitar la política de escritorios sin asignar; e infraestructuras de la UIT que soporten el teletrabajo, teniendo en cuenta el importante aumento de eventos y reuniones virtuales, tanto internas como externas.

• Es posible que se planteen otras cuestiones emergentes tales como: el soporte de diversos husos horarios en los eventos virtuales haciendo horas extraordinarias; la repercusión física y/o psicológica del teletrabajo (estrés, aislamiento, ansiedad, salud); equilibrio de la vida personal y el trabajo; desigualdad de género en el teletrabajo (que perjudica más a las mujeres que a los hombres): obsolescencia de ciertas funciones del personal, lo que exigirá formación adicional; retraso de los permisos; etc. Se necesitan directrices que otorguen una mayor flexibilidad para escoger las horas de trabajo y permitan elaborar disposiciones a tal efecto.

3.4 Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, cabe someter a la consideración del Consejo los puntos siguientes:

• Cómo plasmar las experiencias adquiridas sobre nuevas formas de trabajar y modalidades de viaje a raíz de la pandemia de COVID-19 en una estrategia de reducción de las emisiones a largo plazo en vez de volver a caer en los niveles de emisión de GEI anteriores a la pandemia, en particular reduciendo las emisiones de los vuelos.

• Las Directrices del Comité de Alto Nivel sobre Gestión (CANG) de las Naciones Unidas sobre: a) Un modelo de política sobre las modalidades de trabajo flexibles y b) Operatividad de los Compromisos de los Altos Directivos, modalidades de contratos y formas de trabajo más flexibles en la nueva normalidad, en sintonía con la estrategia del sistema de las Naciones Unidas sobre el futuro del trabajo ([CEB/2019/1/Add.2](https://unsceb.org/topics/future-work)).

• La asignación de prioridad a la iniciativa de transformación digital de la UIT y la adopción de una estrategia de transformación digital que se incluya en el Plan Estratégico de la UIT y se armonice con éste.

• La armonización de las condiciones de trabajo con las perspectivas de Género y Accesibilidad.

# 4 Repercusión de la COVID-19 en la situación financiera de la UIT y en sus Miembros

4.1 En 2020, a pesar de la coyuntura creada por la COVID-19, la UIT no experimentó un descenso de las contribuciones previstas de los Estados Miembros, Miembros de Sector, Asociados e Instituciones Académicas. A 31 de diciembre de 2020, el porcentaje de recaudación de las contribuciones se mantuvo elevado: 95% en sintonía con los años anteriores.

4.2 La COVID-19 ha generado ahorros durante la ejecución del presupuesto de 2020. Al cancelarse todas las misiones oficiales y las conferencias presenciales, estos ahorros se hicieron principalmente en gastos de viaje; becas; adquisición de equipos; limpieza; electricidad; y reuniones. Debe observarse que los ahorros conseguidos compensan la disminución de ingresos, procedentes principalmente de la venta de publicaciones. El aplazamiento del evento ITU Telecom 2020 que debía celebrarse en Viet Nam también repercutió en los ingresos por recuperación de costos. Debe subrayarse asimismo que se incurrió en gastos imprevistos que no se contemplaban en el presupuesto de 2020. Entre estos figuran los costos de la COVID-19, las decisiones y resoluciones con implicaciones financieras posteriores a la CMR-19, la contribución al seguro de salud de la UNSMIS, etc. A 31 de diciembre de 2020, los gastos imputables a la COVID-19 ascendían a 1 532 000 CHF (como se detalla en el Anexo 1).

4.3 A pesar de los problemas planteados por la COVID y la recesión económica mundial, y de la consolidación resultante en la industria, el número de miembros de la UIT permaneció estable en 2020 e incluso aumentó ligeramente, alcanzando la cifra de 925, y más de 100 nuevas incorporaciones, siendo el UIT-T el sector que registró mayor crecimiento en número de Miembros de la Industria. También se incorporaron a la UIT instituciones académicas destacadas, especializadas en temas emergentes, como consecuencia del interés que despertaron en ellas las últimas actividades de la UIT. Además, en 2020 se introdujeron nuevas contribuciones reducidas para las pymes, de conformidad con la Resolución 209 de la PP (Dubái, 2018), lo que atrajo a más de 20 compañías sólo en el primer año. A pesar de eso, un importante número de miembros se encontraba en dificultades a finales de 2020, quedando suspendidos o congelados casi 100 de ellos por impago de sus contribuciones, y anunciándose otras 16 denuncias en 2020 que entrarán en vigor en 2021. Se está haciendo todo lo posible para mantener el número de miembros actual, incluidos los que se encuentran en dificultades, además de para captar nuevos miembros en 2021.

4.4 La calidad y el elevado costo del apoyo a los miembros han asegurado los ingresos de la Unión. Entre **las experiencias aprendidas** figuran la diversificación de las herramientas de comunicación externa de las actividades de la UIT y de contacto con miembros potenciales. Por ejemplo, a pesar de la disminución del número de patrocinios de eventos durante el primer periodo, los paquetes ofrecidos y el aumento de la audiencia han constituido un estímulo para el regreso de los patrocinadores.

4.5 Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, cabe someter a la consideración del Consejo los puntos siguientes:

• El apoyo financiero a los proyectos y programas que facilitan la comunicación con los miembros actuales y potenciales de la Unión, tales como My ITU, el sitio web de la UIT, la plataforma unificada para reuniones y la plataforma especializada para la aprobación de decisiones por correspondencia.

• El apoyo financiero para mejorar la accesibilidad de las reuniones y eventos de la UIT y convertir a la Unión en adalid de la accesibilidad.

# 5 Misión estratégica de la UIT en la nueva normalidad

5.1 La crisis de la COVID-19 ha puesto de manifiesto el papel fundamental de las TIC para la continuidad del funcionamiento de las sociedades, pero también ha sacado a la luz la alarmante desigualdad digital entre países y dentro de éstos . Firmemente convencidos de la potente idea de que la tecnología puede ser una fuente de bien para todos, los miembros de la UIT han dado un paso adelante y han participado en actividades que han demostrado ser esenciales para salvar vidas y mantener las economías en funcionamiento.

5.2 La UIT ha estado ayudando a los países a aprovechar al máximo las tecnologías digitales para responder a la COVID-19, recuperarse de ésta, y prepararse para cualquier emergencia similar en el futuro. Ahora más que nunca, es necesario que el mundo pueda confiar en las TIC y en el liderazgo de la UIT en la promoción de la conectividad universal, segura, fiable y asequible.

5.3 Muchas organizaciones internacionales también han comprendido la importancia que tienen las TIC en una coyuntura de crisis y han intentado conseguir el mandato para coordinar las TIC en su ámbito de responsabilidad. La crisis ha facilitado el aumento de la competencia en el entorno internacional en relación con la coordinación de diferentes proyectos de conectividad y la financiación de ésta. En este ecosistema han surgido iniciativas para la creación de pistas paralelas al mandato de la UIT sobre conectividad y prestación de servicios digitales y creación simultánea de oportunidades de fortalecimiento de la misión de la UIT en el entorno de las TIC.

5.4 Sobre la base de las fortalezas de la UIT en materia de conocimientos técnicos especializados y experiencia en TIC, la Unión necesita que se clarifique su misión crítica de mejorar las TIC para lograr el desarrollo sostenible. Entre las **experiencias adquiridas** figura la conveniencia de la buena comunicación relativa a los servicios, productos e iniciativas que la UIT puede proporcionar, su importancia y el valor añadido que la UIT aporta con estos servicios. La mejora de las capacidades/cualificaciones en la UIT y la adquisición de las habilidades y conocimientos técnicos especializados para funcionar adecuadamente y afrontar los retos de la nueva normalidad serán esenciales, especialmente en un entorno de coordinación internacional. La adopción del planteamiento de "Una UIT" para abordar los nuevos retos, prestar servicios a los miembros y comunicarse es fundamental para mantener el posicionamiento de la organización y su mandato.

5.5 Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, cabe someter a la consideración del Consejo los puntos siguientes:

• Invitar a los Estados Miembros a comunicar sus expectativas sobre el mundo posterior a la COVID y a opinar sobre cómo puede responder la UIT de manera óptima a dichas expectativas.

• Desarrollar una visión a largo plazo de la misión de la UIT en el mundo posterior a la COVID y, teniendo en cuenta el marco de desarrollo del nuevo Plan Estratégico de la UIT para 2024‑2027, invitar a los miembros de la UIT a participar activamente en el proceso abierto para colaborar en la creación de las nuevas estrategias de la Unión.

**Anexo**: 1

ANEXO

|  |
| --- |
| **Gastos de 2020 relacionados con la COVID-19** |
|  |

|  |
| --- |
| ***En milesde CHF*** |

 |
|  |  |
|  | **Real2020** |
|  |  |
| Asesor médico a tiempo completo + psicólogo | 169 |
| Cámaras de infrarrojos y otros equipos | 130 |
| Suministros (mascarillas, gel hidroalcohólico, etc.) | 108 |
| Software (de seguridad) | 21 |
| Teléfonos móviles (compra) | 125 |
| Teléfonos móviles (abonos) | 190 |
| Periféricos informáticos (portátiles, pantallas, etc.) | 317 |
| Soporte adicional para el teletrabajo | 111 |
| Licencias para conferencias y reuniones virtuales, etc. | 117 |
| Soporte (moderadores y otros apoyos) para las reuniones | 199 |
| Varios | 45 |
|  |  |
| **TOTAL** | **1 532** |

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