|  |  |
| --- | --- |
| **Consejo 2022 Ginebra, 21-31 de marzo de 2022** |  |
|  | |
|  |  |
| **Punto del orden del día: ADM 21** | **Documento C22/36-S** |
|  | **18 de febrero de 2022** |
|  | **Original: inglés** |
| Informe del Secretario General | |
| Informe sobre los avances en la implementación del Plan Estratégico de Recursos Humanos y la Resolución 48 (Rev. Dubái, 2018) | |

|  |
| --- |
| Resumen  En su reunión de 2019 el Consejo aprobó una Estrategia relativa al personal y un Plan Estratégico de Recursos Humanos (PERH) cuadrienales para el periodo 2020‑2023, armonizados con los Planes Estratégico y Financiero de la UIT, a fin de responder a las necesidades de la Unión, sus miembros y su personal.  En este Informe se presenta la ejecución del PERH durante el periodo 2019‑2021.  Acción solicitada  Se invita al Consejo a **tomar nota** del Informe sobre la implementación del PERH.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Referencias  [*Resolución 48 (Rev. Dubái, 2018)*](https://www.itu.int/en/council/Documents/basic-texts/RES-048-S.pdf)*;* [*C21/54*](https://www.itu.int/md/S21-CL-C-0054/es)*;* [*C22/INF/6*](https://www.itu.int/md/S22-CL-INF-0006/es) |

Informe sobre la implementación del Plan Estratégico de Recursos Humanos

El Plan Estratégico de Recursos Humanos (PERH) se basa en los Planes Financiero y Estratégico de la UIT. Con esta estrategia se reafirma que el recurso más importante de la UIT es una fuerza laboral formada, motivada y entregada con los más altos niveles de competencia e integridad, geográficamente diversa y equilibrada entre hombres y mujeres, capaz de llevar a cabo la misión de la UIT y alcanzar sus objetivos estratégicos mediante un compromiso de gestión por resultados. También se pone de manifiesto la necesidad de modernizar el personal, los procesos, procedimientos y herramientas de la UIT, así como de integración y armonización con el régimen común de las Naciones Unidas y los valores del funcionariado internacional.

Cabe señalar que el Plan Estratégico de Recursos Humanos de la UIT es una estrategia renovable, que puede adaptarse según proceda en función de los retos u oportunidades que puedan surgir.

Se han mejorado algunos procesos y se han empezado a aplicar políticas nuevas y actualizadas. El presente Informe incluye actualizaciones hasta febrero de 2022.

En el marco de las metas y objetivos de recursos humanos de mejorar la capacidad de entrega de la UIT, las iniciativas se agrupan en torno a cuatro pilares: 1) personal adecuado que integre la diversidad y la agilidad (armonización del personal de la UIT con las metas de la UIT); 2) empleados comprometidos; 3) servicios de RR.HH. basados en la excelencia, y 4) entorno laboral propicio. Se han llevado a cabo actividades cuyos resultados se describen en la columna F (hasta febrero de 2022).

| A Nº de pilar y elemento | | B Título y actividades específicas (alto nivel) | C Indicadores Fundamentales de Rendimiento institucionales | D Unidades y socios de HRMD dentro de la organización | E Plazos | F Informe  (estado en febrero de 2022) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pilar 1: Personal adecuado que integre la diversidad y la agilidad (armonización del personal de la UIT con las metas de la UIT)** | | | | | | |
| 1.1 | Personal adecuado | 1 Revisar, analizar y clasificar las descripciones de empleo utilizando normas de clasificación de empleos y asegurar que se han minimizado las duplicidades y los solapamientos de funciones y responsabilidades. | • Análisis cualitativo y cuantitativo de los cambios de puesto (revisión, promoción, democión, transferencia y creación)/número total de puestos que han pasado una clasificación de empleo.  • Utilización de normas de clasificación de empleos de la CAPI. | HRMD | En curso | En total se han realizado 142 ejercicios de clasificación entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2021, excluida la validación de grados para contratos temporales:  • 34 creaciones;  • 1 democión;  • 17 promociones;  • 5 transferencias;  • 72 revisiones;  • 13 prestaciones especiales por empleo.  Se han evaluado todas las descripciones de empleo/puestos en relación con normas de clasificación de la CAPI. |
| 1.2 | Armonización de las prioridades estratégicas de la Unión con los cargos y funciones | 1 Armonización del diseño de la organización con la misión y la estrategia de la organización. | • Estructura organizativa que soporta los objetivos.  • Clara relación de dependencia con una distribución adecuada del trabajo y cargos clasificados. | HRMD  Oficinas y Departamentos de la Secretaría General | En curso | HRMD continúa proporcionando soporte para la reorganización, incluida la revisión de las estructuras organizativas o la clasificación de los puestos revisados, considerando la misión y la estrategia de la organización y las relaciones de dependencia. |
| 2 Revisar periódicamente los procedimientos de clasificación para garantizar la armonización estratégica entre las funciones y las responsabilidades (necesarias para alcanzar los objetivos) y los puestos y también para racionalizar las operaciones. | • Procedimientos revisados (informes cualitativos sobre el diseño e informes cuantitativos sobre la implementación, es decir, número de puestos sometidos al ejercicio de clasificación y tiempo medio (en días) que lleva finalizar un ejercicio de clasificación).  • Procedimientos revisados: actualización de los procedimientos existentes (número de revisiones adaptadas y aplicadas). | HRMD  Consejo de Personal  Unidad de Asuntos Jurídicos  Comité Consultivo Mixto  Comité de Coordinación | 2022 | Se impartirá formación a los gestores y los Coordinadores de RR.HH. para desarrollar sus competencias en la redacción de descripciones de empleos.  Se están preparando nuevas descripciones de empleo genéricas para garantizar la agilidad del proceso de clasificación.  La Orden de Servicio 19/16 – Clasificación de puestos realizadas en 2019 se va a modificar para armonizarla con lo que surgió de las prácticas (lecciones adquiridas) y otras organizaciones del régimen común de las Naciones Unidas. |
| 1.3 | Personal equilibrado y diversificado | 1 Garantizar que las estadísticas de representación geográfica y de género sustentan los procesos y decisiones de contratación. | • División geográfica y de género del personal, por sede, sector, grado (%).  • Distribución de género por grupo ocupacional (%).  • Revisión periódica de medidas clave relativas a la diversidad de los empleados, tales como la distribución geográfica y la paridad de género. | HRMD | En curso | Se actualizan periódicamente y se proporcionan sistemáticamente estadísticas sobre distribución geográfica y de género como parte de los procesos de contratación.  Además, el HRMD ha creado un almacén de datos y un tablero electrónico de información nuevo. |
| 1.4 | Modelo y proceso de contratación equilibrado, reforzado, simplificado y acortado | 1 Revisar el proceso actual de contratación basado en las prácticas idóneas de otras organizaciones de las Naciones Unidas con el objetivo de reforzar, simplificar y acortar el proceso operativo de contratación de la UIT e integrar soluciones y medios de contratación innovadores. | • Implementado el proceso operativo revisado de contratación.  • Cuellos de botella identificados y tratados. | HRMD  Unidad de Asuntos Jurídicos  Comité de Coordinación | 2020-2021 | El HRMD continúa siendo miembro del Grupo de Trabajo sobre contratación y divulgación de la JJE cuyo mandato es la recopilación de información sobre lo que están haciendo diferentes organismos de las Naciones Unidas en el ámbito de la planificación, contratación, divulgación y evaluación del personal, con el objetivo de debatir e identificar prácticas, herramientas y sistemas que puedan utilizarse en todo el sistema de las Naciones Unidas y permitan las economías de escala, y una normalización y armonización.  En este marco, el HRMD ha persistido en su propuesta de reducir el periodo de presentación de candidaturas para la contratación externa a escala internacional de dos meses a un mes. |
| 2 Diseño e implementación de una orientación para la contratación de la UIT en la que se describan claramente las fases del proceso operativo de contratación, incluidos los requisitos de la Resolución 48 (Rev. Dubái, 2018). | • Guía creada (informe cualitativo para medir los cambios a lo largo del tiempo).  • Divulgación de la guía y celebración de sesiones de información.  • Tiempo medio de contratación/tiempo medio de cubrir vacantes.  • Tiempo utilizado en el proceso de selección por la persona responsable de la contratación. | HRMD  Unidad de Asuntos Jurídicos  Comité de Coordinación | 2020-2021 | El HRMD llevó a cabo un análisis detallado del proceso de contratación de la UIT y el régimen común de las Naciones Unidas y elaboró un informe sobre el proceso de selección y contratación y su comparación con las organizaciones del régimen común de las Naciones Unidas. Estas recomendaciones para aclarar, simplificar y acelerar el proceso de contratación de la UIT se recogieron en las nuevas directrices de contratación, que se debatieron ampliamente en todos los niveles, como el CoCo, el GCG, el Consejo de Personal y la Unidad de Asuntos Jurídicos, y se aprobaron para su aplicación el 8 de febrero de 2022.  Las nuevas directrices de contratación incluyen i) procesos nuevos que conceden autonomía y responsabilidad a los responsables de contratación, ii) procesos que conllevan un seguimiento mayor por el HRMD, conforme a la recomendación de los auditores, y iii) procesos que conllevan una mayor verificación de las credenciales y referencias. |
| 3 Garantizar que el proceso de selección y contratación es transparente y rápido, y no permite discriminaciones e influencias inadecuadas, garantizando la selección y colocación de las personas adecuadas en el puesto adecuado en el momento adecuado. | • Se utilizan herramientas de evaluación fiables y objetivas.  • Tasas de puestos vacantes y de retención.  • Satisfacción de la persona responsable de la contratación.  • Tasa de rotación de empleados/número de contratos no renovados después del periodo de prueba. | HRMD  Oficinas y Departamentos de la Secretaría General | 2021-2022 | Se completó el proceso de solicitud de propuestas para el nuevo sistema de contratación y se seleccionó al proveedor Arago en 2021.  El proceso de implementación con Arago se ha realizado correctamente y el nuevo sistema electrónico de gestión de la contratación comenzará a funcionar el 28 de febrero de 2022. El sistema incorpora la automatización total del proceso de contratación y el seguimiento mejorado de los plazos, así como controles y eficiencias detallados que fomentarán procesos de contratación más ágiles.  Los anuncios de vacantes de **todas** las modalidades contractuales se procesarán a través del sistema de gestión de la contratación. |
| 4 Desarrollar e implementar la formación obligatoria para los paneles de selección. | • Número de miembros de paneles formados. | HRMD | 2021-2022 | Como miembro del Grupo de Trabajo sobre contratación y divulgación de la JJE, el HRMD es miembro del siguiente subgrupo:  Formación para el perfeccionamiento de los responsables de contratación en el sistema de las Naciones Unidas. |
| 5 Elaboración e implementación de directrices para la contratación de personal no funcionario externo (Acuerdos de servicios especiales (SSA)). | • Políticas y directrices adecuadas para la supervisión y control de la contratación de expertos/consultores (SSA). Publicación de todos los nuevos acuerdos de servicios especiales y los que tengan nuevos mandatos, relacionados con procesos competitivos de selección.  • Proceso de contratación de expertos (SSA) (definición de funciones y responsabilidades de los departamentos/unidades afectados) revisado y documentado para garantizar que los mandatos y los CV se revisan adecuadamente, se validan las referencias y se tratan los otros problemas planteados por la inspección.  • Se establecen y comunican las reglas y directrices para garantizar que los grandes principios sobre competencias y selección enunciados en el Reglamento del Personal y las Reglas del Personal también se aplican a la contratación de expertos/consultores.  • Se están revisando los mecanismos de supervisión, evaluación y gestión de la lista de expertos. | HRMD  Unidad de Asuntos Jurídicos  Comité de Coordinación | 2020-2022 | Se ha elaborado específicamente el elemento relativo a los conflictos de interés y todos los expertos (SSA) firman un código de ética que incluye una declaración de conflicto de intereses. La Oficina de Ética junto con el HRMD actualizaron la orden de servicio de la declaración de intereses para hacer referencia a los SSA y prepararon un Addéndum a los SSA con miras a su firma.  Las nuevas directrices de contratación y el nuevo sistema de gestión de contratación incluyen ahora los SSA. En la práctica, esto significa que los mandatos y CV se tramitarán a través del sistema como si se tratara de cualquier otro proceso de contratación. Además se está implantando un mecanismo de listas como parte del sistema. |
| 1.5 | Mejora de la imagen de marca de la UIT como empleador | 1 Desarrollar e implementar una estrategia de divulgación y proyección para atraer a candidatos altamente cualificados y contribuir a la diversidad. | • Número de candidaturas por puesto.  • Número de candidaturas de alto nivel por puesto.  • Origen de los candidatos por puesto.  • Tasa de cancelación de los procesos de candidatura.  • Tasa de aceptación de ofertas. | HRMD | 2021-2022 | Como miembro del Grupo de Trabajo sobre contratación y divulgación de la JJE, el HRMD es miembro del siguiente subgrupo:  • Divulgación y origen selectivos. |
| 2 Aumentar las actividades en asociaciones con gobiernos nacionales e instituciones en beneficio de la adquisición y retención de talentos, así como de la imagen de marca de los RR.HH. | • Número de asociaciones creadas con administraciones (informe cualitativo sobre las iniciativas y cuantitativo, es decir, número de fondos fiduciarios, JPO, transferencias/cesión de personal contratados a través de programas de asociaciones). | HRMD  Oficinas y Departamentos de la Secretaría General | En curso | Se firmó un acuerdo con Australia y las descripciones de puestos se remitieron a Australia y a otros países donantes potenciales. Un primer JPO del Japón se unirá en 2022, y durante el primer trimestre de 2022 comenzarán otro JPO y un fondo fiduciario de China.  Además, se facilitó información adicional sobre los Programas de Asociación de RR.HH. de la UIT a Arabia Saudita, Turquía y Ucrania en respuesta a su petición.  Este año, la reunión entre los organismos de las Naciones Unidas y los países donantes se ha celebrado en formato virtual.  Número de fondos fiduciarios: 5  Número de cesiones: 6 |
| 3 Diseñar y fomentar programas de talento juvenil adecuados que aumenten las oportunidades para los pasantes, funcionarios profesionales de nivel inferior (JPO) mediante formaciones, grados y programas de asociaciones. | • Número de asociaciones creadas con administraciones y universidades.  • Programas de talento juvenil diseñados y ejecutados.  • Informe cualitativo y cuantitativo sobre el número de actividades de promoción.  • Número de pasantes y JPO. | HRMD  Oficinas y Departamentos de la Secretaría General | En curso | El HRMD participó una vez más en ferias virtuales de empleo en Alemania (Berlín), Italia (Milán) y Suiza (Lucerna y Berna).  Número de pasantes en 2021:  153 (CE 60 – BR 3 – BDT 72 – TSB 16 – Telecom 2)  Número de JPO en 2021: 6 |
| 4 Modernizar el sitio web de oportunidades de carrera. | • Un sitio web de oportunidades de carrera atractivo y utilizado es fundamental para la divulgación. | HRMD  SPM | 2021 | Se ha modernizado por completo el sitio web de oportunidades de carrera, que comenzará a funcionar el 28 de febrero de 2022. |
| **Pilar 2: Empleados comprometidos** | | | | | | |
| 2.1 | Armonización estratégica y operacional del rendimiento del personal con las metas de la UIT | 1 Seguir aplicando la nueva política y el nuevo sistema PMDS para garantizar el compromiso y el satisfactorio rendimiento del personal de la UIT. | • Tasa de cumplimiento.  • Número de miembros del personal con buen/mal rendimiento. | HRMD | En curso | El 83,3% del personal de la Secretaría General, la BDT, la BR y la TSB ha completado su e-PMDS correspondiente a 2021. El número de casos de bajo rendimiento revisados por HRMD ha aumentado incluidas las ampliaciones del periodo de prueba y las rescisiones. Archivos y procesos hacen referencia a los archivos de rendimiento y los planes de mejora. La revisión de los casos ha involucrado tanto los servicios jurídicos como el Consejo de Personal.  Se han realizado 16 sesiones informativas a jefes y personal de todos los Sectores, complementadas con la prestación de ayuda personalizada, en particular para medidas preventivas contra el bajo rendimiento, las entrevistas sobre comentarios de evaluación y desarrollo.  La UIT participa en el grupo de trabajo de la red de RR.HH. de la JJE sobre gestión del rendimiento y desarrollo para optimizar la aplicación de las recomendaciones de las Naciones Unidas y la CAPI. |
| 3 Diseñar y aplicar una nueva política de gestión del bajo rendimiento y una política de recompensa y reconocimiento. | • Creación de una nueva política sobre el bajo rendimiento (informe cualitativo sobre los cambios a lo largo del tiempo y cuantitativo, por ejemplo, número de planes de mejora creados/año).  • Creación de una nueva política sobre recompensas (informe cualitativo sobre los cambios a lo largo del tiempo y cuantitativo, por ejemplo, número de nominados a los premios). | HRMD  Consejo de Personal  Unidad de Asuntos Jurídicos  Comité Consultivo Mixto  Grupo de Coordinación de Gestión  Comité de Coordinación | 2022 | Se lanzó el nuevo programa de reconocimiento y Premios de la UIT constituido por tres tipos de recompensa (innovación, trabajo en equipo y liderazgo), con gran participación.  El HRMD ha propuesto una política nueva que comprende la gestión del rendimiento, el bajo desempeño y el reconocimiento de manera amplia. Actualmente, la política se está revisando.  Se está revisando actualmente la escala completa de puntuación –numérica y textual– para reflejar el bajo rendimiento y la excelencia. |
| 2.2 | Modelo de liderazgo efectivo, inclusivo e inductivo | Diseño de un nuevo modelo de liderazgo (más horizontal, colaborativo y responsable) fomentado a través del programa de formación en gestión y liderazgo, basado en el "Nuevo marco de liderazgo de las Naciones Unidas" para reforzar el liderazgo en la UIT. El marco afirma que un liderazgo transformador necesita centrarse en la redefinición de los métodos de creación de asociaciones y en el diseño de las estrategias y los sistemas. Se basa fundamentalmente en la modificación de las actitudes y comportamientos mediante el desarrollo de las capacidades de liderazgo y las perspectivas y la voluntad de cambio. | • Número de participantes en el programa de gestión y liderazgo/año (por sede, sector, grado y género).  • Medición cualitativa de los resultados mediante encuestas y rentabilidad para la UIT (en fase de diseño), incluido el porcentaje de participantes satisfechos y la medición de los cambios comportamentales mediante PMDS satisfactorio en materia de competencias de gestión y liderazgo. |  | En curso | Se impartieron más de 15 programas sobre los temas de gestión y liderazgo, y gestión del cambio, incluido cómo gestionar "en el nuevo contexto", en toda la UIT incluidas las Oficinas Regionales y con un balance equilibrado de participación en cuanto a género. En general, durante el teletrabajo, se ha aumentado la oferta digital incluyendo dos acuerdos a largo plazo con proveedores reconocidos de las Naciones Unidas. Los resultados de las encuestas indican respuestas satisfactorias de la mayoría de las respuestas en todos los programas. De acuerdo con los informes de mitad de periodo de 2021 del e-PMDS, la mayoría del personal de la UIT ha completado con éxito los objetivos de formación del e‑PMDS e indicado "demostrado" en competencias de liderazgo y gestión. |
| 2.3 | Base común para las competencias y destrezas necesarias | 1 Diseño y puesta en marcha del Pilar 3 del Marco de competencias de la UIT (competencias técnicas, Orden de Servicio 18/03), de acuerdo también con los nuevos Planes Estratégico y Operacional de la UIT (PP‑18). | • Pilar 3 integrado en el Marco de competencias de la UIT y el PMDS; porcentaje de personal cuya evaluación de estas competencias es satisfactoria. |  | En curso | El catálogo actual de competencias técnicas del e‑PMDS informa de más de 100 competencias en el conjunto de empleos. Este catálogo es el resultado de la información introducida en el e-PMDS por los jefes y los empleados en cuanto a las competencias técnicas necesarias para realizar los planes de trabajo anuales. Se está realizando un análisis de las carencias en cuanto a competencias en toda la UIT. La clasificación incluye las competencias técnicas del e‑PMDS. Se revisará el marco de competencias de la UIT considerando el análisis de las carencias de competencias. De acuerdo con la información de 2021 del e-PMDS, la mayoría del personal de la UIT ha sido evaluado satisfactoriamente en relación con las competencias técnicas del e-PMDS. |
| Evaluación global de carencias en materia de competencias y destrezas. |  | HRMD  SPM  Oficinas y Departamentos de la Secretaría General | 2020-2021 | Tras un proceso de licitación, se determinó que McKinsey & Company se ocuparía de la evaluación. Posteriormente, se celebraron acuerdos contractuales y los consultores comenzaron a trabajar en diciembre de 2020. El informe final se entregó a la Secretaría en mayo de 2021.  El proyecto Cultura y Competencias de la UIT se ha elaborado y ejecutado siguiendo un enfoque inclusivo y consultivo en la UIT. Más de 400 miembros del personal y la dirección han participado activamente mediante encuestas, grupos temáticos, entrevistas y asambleas informativas/de preguntas y respuestas. La coordinación del proceso recayó sobre un equipo de proyecto intersectorial.  Basándose en los resultados del examen amplio, se ha preparado un plan de transformación de la UIT en colaboración con McKinsey con el objetivo de convertir el análisis en acciones. |
| 2.4 | Aprendizaje y desarrollo como medio esencial para garantizar el continuo desarrollo del personal de la UIT para alcanzar las metas de la organización | 1 Revisar la política de formación y desarrollo de la UIT, incluido un nuevo marco de liderazgo (más inclusivo, horizontal, etc.) y de aprendizaje por la experiencia. | • Política revisada e integrada en el sistema de gestión del rendimiento del personal de la UIT mediante objetivos de formación (corto plazo); porcentaje de objetivos de formación conformes con la política; porcentaje de solicitudes de formación presentadas a HRMD conformes con la política. |  | 2020-2021 | En 2021, una vez completado el proceso de contratación requerido en 2020, se puso en marcha un nuevo sistema electrónico de gestión de la formación (LMS). El sistema se implantó plenamente y entró en funcionamiento el 19 de enero de 2022.  El nuevo LMS, que está integrado en el sistema de gestión del rendimiento, permite acceder fácilmente a las formaciones obligatorias, lo que fortalecerá la rendición de cuentas de la UIT para los auditores internos y externos. Es una herramienta fácil de utilizar y se ha integrado con nuestros proveedores de confianza, como LinkedIn. Hay disponibles más de 16 000 cursos de formación, que se pueden buscar por palabra clave o competencia.  La mayoría del personal de la UIT estableció al menos un objetivo de formación de acuerdo con la Orden de Servicio 18/06.  Se presentaron un 74% de las actividades de formación en la categoría profesional y un 26% de actividades de formación en categoría de servicios generales en 2021 y se procesaron de acuerdo con las políticas actuales de aprendizaje y formación armonizadas con la evaluación de las necesidades de formación de 2021.  Los programas implementados se ajustan a los objetivos de formación y el 100% responde a la política de formación de la UIT.  Los principales programas de formación organizados fueron: formación básica antifraude, formación en diversidad e inclusión, el programa Emerge, empoderamiento de coordinadores de cuestiones de género de las Naciones Unidas, propuesta de movimiento de innovación, introducción a la gestión del cambio, cometidos de la cultura del liderazgo, seminario prejubilación, certificación en gestión de proyectos.  Se ha lanzado un nuevo boletín de formación que integra la comunicación de las iniciativas de formación nuevas y futuras. Más del 80% del personal que ha respondido encuentra el boletín útil. |
| 2 Nuevo diseño del presupuesto institucional mediante la centralización de los gastos de formación para formaciones en el servicio en toda la UIT, para garantizar también la distribución equitativa de oportunidades (Sede y oficinas en el terreno). | • Presupuesto de formación centralizado en HRMD; relación entre programas de formación en el servicio e institucionales; porcentaje de participantes de las oficinas en el terreno que se han beneficiado de programas de formación institucionales. |  | 2020-2021 | Se centralizó y rediseñó el presupuesto de formación interna a partir de 2020. HRMD pide la observancia y colaboración de todas las oficinas y departamentos de la SG para remitir puntualmente todas las solicitudes de formación a HRMD. Se ha dado a conocer la simplificación del procedimiento de aprobación, armonizándolo con el procedimiento de aprobación PMDS.  La relación entre el número de formaciones técnicas e institucionales es de 5:22. Esta cifra no incluye otras vías de formación, como la formación durante el trabajo, el autoestudio, etc. |
| 2.5 | Orientación, inducción y tutorado del personal | 1 Lanzar un nuevo programa de incorporación a la UIT y de salida, que comprenda:  a) Desarrollo y aplicación de un programa de inducción a la formación para el personal recién contratado.  b) Preparación de varios documentos sobre la inducción y la integración en la UIT para facilitar la transición del personal nuevo.  c) Preparación de un cuestionario para el personal que deja la UIT y efectuar un seguimiento periódico de las principales conclusiones. | • Número de inducciones celebradas (porcentaje de personal nuevo participante)/año.  • Cuestionario de salida compartido con el personal que deja la UIT, respuestas analizadas y SWOT (fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas)/planes de acción creados. |  | 2020-2021 | En 2021, se realizaron diez sesiones de inducción a distancia con Microsoft 365 Teams para un total de 159 participantes de nuevos funcionarios, consultores (SSA) y pasantes. Desde que se comenzaron a impartir estas sesiones de inducción regulares de 90 minutos en septiembre de 2019, se han ofrecido 31 sesiones para 371 asistentes.  Se ha creado una nueva plataforma de incorporación que incluye listas de control para los jefes y los empleados. Nuevas soluciones en plataformas, que incluyen la implementación de un sistema de gestión de la formación, eran necesarias en particular desde la aparición del nuevo entorno de teletrabajo. El nuevo sistema permitirá la integración de nuevas prácticas de incorporación y salida del personal, en particular en relación con la evaluación del Pilar II (empleados comprometidos).  Estrategia de tutorías: 1) Se lanzó un programa interno de tutorías de la UIT en 2020. El número de empleados de la UIT de todos los grados y niveles que se han inscrito en el programa en 2021 ha continuado bajando. El programa está constituido por una plataforma en línea con directrices y cursos en línea, seminarios web de orientación y sesiones de aprendizaje personalizado para mentores y alumnos, así como otras posibilidades de relaciones guiadas. Los empleados han recibido muy bien el programa (puntuación de satisfacción de 4,5/5).  2) Colaboración con la Secretaría de las Naciones Unidas en un programa de tutoría entre organismos (aproximadamente 25 colegas de la UIT).  Se revisaron y actualizaron las correspondencias salientes, como los correos electrónicos de oferta, para simplificar el proceso de incorporación. Se celebraron debates internos con el servicio médico para simplificar el proceso de certificación médica. |
| Agilizar el proceso de incorporación. | • Proceso de incorporación revisado para los empleados de la UIT para reducir el número de pasos y el flujo del proceso (correspondencia, controles de referencia). | SAS  ODR | 2021 | Se trata de un proyecto en curso. El HRMD está revisando la provisión de una plataforma electrónica que permitirá utilizar un proceso de contratación simplificado en 2022. |
| 2.6 | Programa institucional de recompensas | 1 Modernizar el programa de recompensas de la UIT para garantizar el reconocimiento (trabajo diario) y la recompensa (logros excepcionales a título individual o colectivo). | • Programa de recompensas renovado, número de premios/año.  • Nueva política creada para medir los cambios en el reconocimiento a lo largo del tiempo. |  | 2020-2021 | Se lanzó el nuevo programa de reconocimiento y Premios de la UIT constituido por tres tipos de recompensa (innovación, trabajo en equipo y liderazgo) con gran participación. |
| **Pilar 3: Servicios de RR.HH. basados en la excelencia** | | | | | | |
| 3.1 | Departamento de Gestión de Recursos Humanos racionalizado – socio fiable y responsable basado en un modelo de RR.HH. global y basado en resultados | 1 Realizar un análisis detallado de la eficacia y efectividad de los servicios de apoyo administrativo.  2 Implantar las medidas necesarias para racionalizar los flujos de almacenamiento y gestión de datos, invertir en recursos de TI, eliminar los procesos manuales en función de una lista preestablecida de prioridades y mejorar las funciones de pago de nóminas. | • Análisis realizado con plan de acción creado (porcentaje de acciones completadas/año). |  | En curso | El equipo de RR.HH. preparó una presentación completa para el nuevo Jefe del Departamento de Gestión de Recursos Humanos. El HRMD está priorizando los ámbitos de reingeniería de los procesos operativos.  Se están revisando los procesos operativos para racionalizarlos, simplificarlos e integrarlos mejor en el entorno de planificación de recursos institucionales.  En respuesta a la necesidad de actualizar los marcos y políticas reglamentarios de Recursos Humanos, en 2021 se creó una descripción de puestos actualizada para un puesto de asesor de políticas de RR.HH. estratégicas, que se anunció a finales de 2021. |
| 3.2 | Planes de recursos empresariales (PRE) innovadores, racionalizados e integrados | 1 Evaluar la rentabilidad y las implicaciones de la digitalización de los expedientes personales para garantizar la continuidad operacional (es decir, evitar que un accidente pueda causar la pérdida de datos esenciales) y ofrecer una interfaz directa a los expedientes personales con Systems Applications and Products (SAP). El proceso de digitalización permitirá no sólo automatizar las funciones de RR.HH., sino también utilizar más estratégicamente la información en el análisis del personal, la gestión de talentos, etc. Por consiguiente:  a) Crear y aplicar un nuevo sistema de gestión de la contratación (RMS).  b) Crear y aplicar un nuevo sistema de gestión de la formación (LMS).  c) Actualizar la actual estrategia de tecnología de la información y gestión de la información de RR.HH. aunando todas las dimensiones de la gestión de la información (proyecto de expedientes electrónicos) a fin de ofrecer una gama de nuevas funcionalidades en pro de la eficacia de las operaciones y el abandono del papel. | • Estudio económico de la digitalización de los RR.HH. por área (administración, contratación y desarrollo).  • Simplificación y eficacia medidas cualitativa y cuantitativamente mediante el diseño y la implantación de los proyectos de expedientes electrónicos, RMS y LMS. |  | 2021-2022 | El sistema de gestión de la formación y el sistema de gestión de la contratación se desplegaron correctamente en 2021 y entraron en funcionamiento en enero y febrero de 2022 respectivamente.  En colaboración con el ISD, se ha continuado trabajando en la integración de los procesos institucionales existentes en el sistema de PRE para reducir el procesamiento manual e introducir más automatización, con el objetivo de simplificar, reducir el tiempo de procesamiento y disminuir los riesgos. Se han instalado las nuevas funcionalidades: nuevos informes de la UNSMIS, generación automática de cartas de nombramientos y extensiones de contrato, módulos de RR.HH. de asignaciones escolares. Debería instalarse antes de junio de 2022 la anotación del subsidio de educación en el módulo contable.  El HRMD también ha contribuido al proyecto de migración del sistema de gestión de expertos de la BDT a SAP ERP. |
| 3.3 | Comunicación sistemática a los clientes de RR.HH. | 1 Detección de las esferas en que los clientes (personal en activo y jubilado) carecen de conocimientos suficientes (sobre pensiones y seguros).  2 Organización de una asamblea.  Actualizar e informar sistemáticamente a las personas aseguradas. | • Organizar asambleas para informar de la UNSMIS a todo el personal asegurado (en activo y jubilado).  • Publicar las comunicaciones con el personal a través del portal, con frecuencia mensual como mínimo, como recordatorios de los proyectos ya existentes. | SSB | En curso | La asamblea informativa sobre el seguro se ha celebrado correctamente.  Los anuncios de recordatorio a los asegurados se han publicado correctamente en el portal. |
| 3.4 | Actualización del contrato de seguro de vida | Modificación del contrato de seguro de vida para tener en cuenta los cambios en las normas y reglamentos de la CCPPNU. | • Redacción del acuerdo contractual en colaboración con la aseguradora. | SSB | 2021 | Ejercicio de redacción completado correctamente. El contrato se firmará en febrero. La corrección y publicación de este contrato resultan necesarias, habida cuenta del efecto de las prestaciones en la imagen general y el atractivo de una organización. La UIT es una de las pocas organizaciones que brindan esta oportunidad a su personal. |
| 3.5 | Contrato de servicios actuariales | 1 Trabajos relacionados con la solicitud de propuestas de servicios actuariales atinentes al pasivo del ASHI y a la prima de repatriación.  2 Publicación y seguimiento de la solicitud de propuestas.  Selección de la empresa actuarial. | • Redacción del borrador de la solicitud de propuestas, en colaboración con la PROC y el FRMD para la publicación.  • Evaluación de la empresa.  • Conclusión de la solicitud de propuestas y firma del contrato. | SSB | 2021 | Los servicios actuariales prestados a la UIT son necesarios y vitales para su salud financiera general. A fin de garantizar la mejor opción posible para la Unión, se cuidó especialmente la redacción de la solicitud de propuestas y la evaluación. El ejercicio se completó con éxito y la empresa comenzó su colaboración con la UIT en enero de 2022. |
| 3.6 | Composición del Comité de Pensiones del Personal | Simplificación del proceso administrativo mediante la publicación de una orden de servicio encaminada a agilizar el proceso de elección de los miembros del Comité de Pensiones del Personal. De esta manera, RR.HH. podrá trabajar más específicamente en la calidad del trabajo, en lugar de dedicarse a la administración de las órdenes de servicio. Este servicio único reemplaza los dos servicios antiguos. | • Redacción de la orden de servicio modificada. Colaboración con la Unidad de Asuntos Jurídicos, la Oficina de Ética y también con el Departamento de Servicios Informáticos en relación con los detalles de la orden de servicio.  • Colaboración con el Consejo de Personal en relación con la redacción para garantizar el acuerdo.  • Publicación de la orden de servicio. | SSB | 2021 | Se ha publicado correctamente la orden de servicio para simplificar los procesos y poder centrar la atención en la prestación de servicios de mayor calidad a nuestros clientes. |
| **Pilar 4: Entorno laboral propicio** | | | | | | |
| 4.1 | Lugar de trabajo saludable | 1 Refuerzo del servicio médico | • Servicio médico plenamente operativo. |  | 2020-2022 | En 2021 se nombró al nuevo Consejero de Personal, cuya función es prestar apoyo psicosocial al personal que experimenta problemas personales o laborales.  Entre otras cosas, orienta al personal hacia recursos internos y externos, como los servicios especializados. Se desplegó un sitio web nuevo para el personal con explicaciones de todos los servicios.  Se han incorporado un asesor médico a tiempo parcial, una enfermera de plantilla y un asistente médico administrativo, que ya están plenamente operativos.  El proyecto de expedientes médicos electrónicos está en curso, con un memorando firmado por el Secretario General para asociarse a Earthmed. La UIT está a la espera de que DHMOSH dé el visto bueno para su ejecución.  Se ha iniciado la implementación del sistema de gestión de OSH.  El servicio médico ha contribuido de forma decisiva a garantizar la salud y seguridad de su personal durante la pandemia de COVID-19 proponiendo al Equipo de Gestión de Crisis medidas que han resultado muy adecuadas para contener el virus en la UIT. |
| 1 Revisar la política sobre el acoso y el abuso de autoridad.  2 Informar y dar cuenta de los progresos realizados en relación con el abuso y la explotación sexual, así como con el acoso sexual en el lugar de trabajo (política de tolerancia cero).  3 La oficina de Ética y los servicios son funcionales y están activos. | • Política examinada e informes cualitativos y cuantitativos para medir los cambios a lo largo del tiempo (es decir, creación de procedimientos formales e informales, número de casos denunciados y número de casos resueltos, decisiones tomadas y medidas correctivas aplicadas).  • Crear y aplicar una estrategia de salud mental de la UIT. |  | 2021-2022 | Se elaboró y aprobó una política nueva en material de acoso, incluidos el acoso sexual, el abuso de autoridad y la discriminación, en enero de 2022. La UIT cotejó las políticas de las Naciones Unidas y otras organizaciones del sistema, que en muchos casos habían sido revisadas recientemente. Ahora, la política menciona de forma explícita la discriminación como conducta sancionable y pone de relieve los enfoques informales disponibles. Además, la nueva política aclara conceptos y establece sin lugar a dudas el enfoque de la UIT de tolerancia cero hacia el acoso sexual, el abuso de autoridad y la discriminación en cualquiera de sus formas, tanto en el lugar de trabajo como asociado a la labor realizada en nombre de la Unión. |
| 4.2 | Lugar de trabajo respetuoso y ético | 1 Garantizar la armonización entre las políticas familiares de la UIT y el contexto familiar actual. | • Revisión y armonización de las políticas de la UIT existentes. |  | En curso | De conformidad con la Resolución 71/243 de la AGNU y la Declaración de Reconocimiento Mutuo, la UIT ha continuado trabajando para armonizar su política con la definición de estado civil. |
| 4.3 | Encuestas al personal | Realizar encuestas y cuestionarios al personal para solicitar comentarios sobre la salud y bienestar del personal con el fin de que los directivos dispongan de información útil al definir prioridades en los trabajos en curso sobre la definición de futuras estrategias e intervenciones psicosociales y de bienestar. | • Encuestas periódicas anuales al personal. | HRMD  Consejero de Personal  Consejo de Personal  DSI | Anual | Encuesta del bienestar: abril de 2021: mayor uso de la tecnología digital al teletrabajar durante el confinamiento.  La encuesta del bienestar de la UIT, disponible en inglés y en francés, brindó a los 434 miembros del personal participantes la oportunidad de compartir sus opiniones sobre el mayor uso de la tecnología digital al teletrabajar durante el confinamiento impuesto por la pandemia de COVID-19. Se seleccionaron dos herramientas validadas internacionalmente para evaluar el estrés psicológico (PSM-9) y el bienestar (OMS-5) del personal. El cuestionario se enmarcaba en un informe de investigación (con datos cualitativos) y tenía por objeto proporcionar un enfoque de base empírica para reforzar los servicios internos y fomentar aún más el bienestar del personal. Los resultados de este estudio muestran una correlación fuerte entre el estrés y el bienestar al utilizar herramientas digitales. Los resultados de la PSM-9 muestran que el 52% de los encuestados sintieron más estrés que la persona promedio y el 7% sienten un nivel de estrés extremo. El índice del bienestar del cuestionario OMS-5 mostró un ligero descenso en el bienestar del personal (del 72% al 67,5%) y un aumento del número de encuestados que se sienten menos bien (del 28% al 32,5%) en comparación con la encuesta del bienestar de 2020. Se remitió al CoCo un análisis cualitativo en el que se ponían de relieve los ámbitos de preocupación con recomendaciones. El paso siguiente consiste en compartir los resultados con el Consejo de Personal y todo el personal. |
| 4.4 | Seguro médico de la UNSMIS | Integración de la población de la UIT en la UNSMIS |  | HRMD – SSBW & ISD – ERP | 2020 | El cambio se ha realizado con éxito y se ha realizado un seguimiento ininterrumpido en 2021. Actualmente, se ha migrado correctamente a todos los asegurados a la UNSMIS.  Se integró en la UNSMIS a todos los asegurados, 2 987 en total. Todos ellos se integraron satisfactoriamente en el plan, sin exclusiones.  En 2021 se implementaron sistemas que permiten un control adecuado de las transacciones financieras y los datos maestros. |

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