|  |  |
| --- | --- |
| **Punto del orden del día: ADM 3** | **Documento C24/29-S** |
| **9 de abril de 2024** |
| **Original: inglés** |
|  |  |
| Informe de la Secretaria General | |
| INFORME PROVISIONAL SOBRE LA APLICACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS Y DE LA RESOLUCIÓN 48 (REV. BUCAREST, 2022) | |
| **Finalidad**  El objetivo del Plan Estratégico de Recursos Humanos (PERH) es transformar la gestión del personal de la UIT y su capacidad para cumplir los Planes Estratégico y Financiero de la Unión. En la estrategia se reafirma que el mayor recurso de la UIT es un personal cualificado, motivado y dedicado de la mayor competencia e integridad, geográficamente diverso, con equilibrio de género y capacitado para alcanzar la misión y los objetivos estratégicos de la UIT mediante su compromiso de trabajar con resultados. En la estrategia también se destaca la necesidad de modernizar la capacidad humana, los procesos, los procedimientos y las herramientas de la UIT, y se destaca la importancia de la integración y armonización con el régimen común de las Naciones Unidas y los valores de la administración pública internacional.  Este informe de progreso refleja el compromiso de la organización de fomentar una cultura centrada en las personas, desarrollar una fuerza laboral ágil, racionalizar los servicios de recursos humanos y crear un entorno de trabajo propicio.  Este informe de situación destaca los principales resultados logrados en cada uno de los cuatro pilares en 2023, concluyendo así el PERH 2020-2023. Para impulsar la excelencia organizacional, el compromiso estratégico del HRMD pasará de una Estrategia de Personal cuatrienal a un Plan de Transformación de Recursos Humanos (PTRH) 2023-2025 más centrado. El PTRH servirá de motor fundamental para la hoja de ruta de transformación de la UIT.  **Acción solicitada al Consejo**  Se invita al Consejo a **tomar nota** del Informe de situación sobre la aplicación del PERH 2020‑2023.  **Vínculos pertinentes con el Plan Estratégico**  Excelencia en materia de recursos humanos e innovación institucional.  **Repercusiones financieras:**  Dentro del presupuesto asignado 2024-2025.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Referencia**  *Documentos* [*C20/54*](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0054/es)*,* [*C21/54*](https://www.itu.int/md/S21-CL-C-0054/es)*,* [*C22/36*](https://www.itu.int/md/S22-CL-C-0036/es) *y* [*C23/55*](https://www.itu.int/md/S23-CL-C-0055/es) *del Consejo;* [*Resolución 1413*](https://www.itu.int/md/S22-CEXT23-C-0007/es) *(C23-EXT) del Consejo,* [*Resolución 48 (Rev. Bucarest, 2022)*](https://www.itu.int/en/council/Documents/basic-texts-2023/RES-048-S.pdf) *de la Conferencia de Plenipotenciarios* | |

# Pilar 1: Fuerza de trabajo idónea integrando la diversidad y la agilidad (armonización del personal de la UIT con las metas de la UIT)

En el primer pilar se destaca la creación de una plantilla adaptada a este fin, garantizando la adaptación entre las prioridades estratégicas de la Unión, las funciones y los empleos del personal, y fomentando una plantilla equilibrada y diversificada. Esto incluye consideraciones de edad, paridad de género a todos los niveles de la Unión y distribución geográfica.

Este pilar también incluye el objetivo de lograr un equilibrio entre la contratación interna y externa, y la implementación de modelos, así como de procesos de contratación reforzados, simplificados y abreviados.

Su objetivo no es sólo mejorar la marca de empleador de la UIT, sino también fortalecer las asociaciones con los Estados Miembros y los gobiernos nacionales, crear un acervo de talentos (incluidos fondos fiduciarios/adscripciones, préstamos, funcionarios subalternos del cuadro orgánico (JPO), Programa de Jóvenes Profesionales (YPP) y becarios patrocinados), pero también involucrar a los donantes en la importancia de invertir recursos para formar la profundidad y amplitud del "personal" de la UIT.

Aspectos destacados:

1 El Departamento de Gestión de Recursos Humanos (HRMD) ha elaborado un "Acelerador" del Acuerdo de Servicios Especiales, como parte de los esfuerzos en curso para mejorar y acelerar la contratación de personal complementario de la UIT.

2 En consonancia con el objetivo de la UIT de promover la juventud y aprovechar esta importante reserva de talento, en 2023 se puso en marcha el Programa de Jóvenes Profesionales (YPP) para fomentar el empleo de los jóvenes en la UIT, centrándose en la contratación de países menos adelantados, que actualmente no están representados o están insuficientemente representados entre el personal.

3 Al avanzar en la toma de decisiones basada en datos como parte del pilar de "servicio" del plan de transformación de la UIT, el HRMD implementó un tablero dinámico en vivo, actualizado continuamente a través de una fuente de datos procedente del almacén de datos de recursos humanos de SAP, que proporciona estadísticas actualizadas de todo el personal de la UIT, proporcionando así una visión general completa de las métricas clave del "personal", incluida la distribución geográfica y de género.

4 Para aplicar la estrategia de todo el sistema de las Naciones Unidas sobre paridad de género lanzada por el Secretario General de las Naciones Unidas, y para armonizarla con la estrategia de recursos humanos de la UIT para una fuerza laboral con equilibrio de género, el HRMD redactó el Plan de Aplicación de la Paridad de Género en 2023, cuya finalización y actualización están previstas para 2024.

5 Entre los esfuerzos encaminados a atraer a mujeres cualificadas a la UIT, cabe citar la participación activa en eventos externos, la utilización de nuevas herramientas de contratación y la diversificación de los canales publicitarios más allá de la trayectoria profesional de la UIT. El HRMD participó en actividades y eventos de OneUN para promover a las mujeres en el sistema de las Naciones Unidas.

6 Para garantizar que la UIT mantenga una posición de liderazgo en innovación y tecnología, el HRMD prioriza apoyar el avance de la Unión atrayendo a diversos especialistas líderes en la industria. Se presta especial atención a la contratación de personal a partir de una amplia zona geográfica, y el HRMD lidera varias iniciativas encaminadas a centrar la atención de la UIT en la distribución geográfica, incluso mediante la contratación y el refuerzo de importantes fuentes de talento. El HRMD proporciona estadísticas sobre distribución geográfica y género para todas las contrataciones de categoría profesional y superior, lo que permite a los encargados de la contratación adoptar decisiones fundamentadas.

# Pilar 2: Empleados comprometidos

Este pilar se centra en el establecimiento de una armonización estratégica y operativa entre el rendimiento del personal y los objetivos de la UIT mediante un sistema eficaz de gestión del rendimiento. Hace hincapié en la importancia de un modelo de liderazgo que fomente la retroalimentación continua y fomente la confianza, la responsabilidad, la transparencia y la rendición de cuentas en todos los niveles.

Se describe la orientación integral del personal, la tutoría y un proceso de salida simplificado para extraer lecciones aprendidas, con el fin de mejorar los sistemas, procesos y cultura de la UIT. Destaca la importancia de las evaluaciones significativas del desempeño, las oportunidades de capacitación y el cultivo de una cultura de reconocimiento de logros. Además, integra la gestión del cambio en la gestión del talento y las prácticas de desarrollo.

Basándose en la experiencia de un entorno de trabajo a distancia durante la pandemia de COVID-19, la UIT ha adoptado un sistema de modalidades de trabajo híbridas que permite equilibrar la vida laboral y familiar del personal sin perjuicio de los beneficios de la presencia en la oficina, como el fomento del trabajo en equipo, la compartición de conocimientos y la comunicación.

Aspectos destacados:

1 El 6 de abril de 2023 se aplicó una orden de servicio de gestión del rendimiento de la UIT actualizada (23/05) con el fin de racionalizar y simplificar el actual proceso de evaluación del rendimiento.

2 El ejercicio del Sistema de Gestión del Rendimiento y de Desarrollo de la UIT (ePMDS) en 2023 se ha completado para la mayoría de los miembros del personal de la UIT (77% el 4 de marzo de 2024), garantizando así el reconocimiento de la consecución de los objetivos de rendimiento, el debate sobre las dificultades de rendimiento y la revisión de la consecución de los objetivos de aprendizaje individuales.

3 El HRMD elaboró e implementó un conjunto de herramientas de gestión del rendimiento en noviembre de 2023 destinado específicamente a ayudar a los administradores a abordar el bajo rendimiento. El conjunto de herramientas incluye orientación sobre la implementación del plan de mejora del rendimiento, incluidos procesos estructurados y plazos.

4 Esto se reforzó aún más con cuatro clínicas de gestión del desempeño centradas en la rendición de cuentas y la retroalimentación continua, a las que asistieron 135 miembros del personal y 47 supervisores. Se ha prestado apoyo continuo a los miembros del personal y a los administradores en relación con los procesos de gestión del rendimiento revisados, habiéndose recibido más de 600 solicitudes de apoyo a lo largo de 2023.

5 Formación en gestión del cambio terminada en 2023 para 56 miembros del personal de la UIT. El HRMD dirige actualmente dos equipos de Agentes de Cambio, relacionados con (i) aprovechar la movilidad para mejorar la flexibilidad y agilidad de la fuerza laboral; y (ii) revitalizar la cultura y el comportamiento de la gestión del rendimiento de la UIT para aumentar la responsabilidad, el reconocimiento y el desarrollo.

6 A fin de optimizar el equilibrio presupuestario, realinear las estructuras y la atribución de recursos de la Unión, y mejorar la capacidad de la UIT para obtener los perfiles de competencias necesarios, en marzo de 2023 se puso en marcha un Programa de Cese Voluntario (VSP), mediante el cual 27 funcionarios cesaron en el servicio entre el 30 de junio de 2023 y el 31 de diciembre de 2023, por un total de 3 659 544 CHF[[1]](#footnote-1). La distribución de los puestos es la siguiente: 24 funcionarios de la Secretaría General, 1 de la BR, 1 de la TSB y 1 de la BDT. Los ahorros derivados de la implementación del VSP para 2023 forman parte de los resultados obtenidos durante la ejecución del presupuesto de 2023 (véase el Documento [C24/19](https://www.itu.int/md/S24-CL-C-0019/es)). El Comité de Coordinación está orientando la reinversión de ahorros para 2024 y más allá. Se dará prioridad al fortalecimiento de los recursos humanos en ámbitos tales como la gestión financiera, la gestión de recursos humanos, el apoyo a los órganos rectores, los asuntos de las Naciones Unidas, las TIC y la sostenibilidad ambiental, así como las tecnologías incipientes, y el género y la juventud. Parte de los ahorros también se utilizará para apoyar la implementación del Programa de Jóvenes Profesionales. Quedan 2,34 millones CHF fuera de la dotación financiera autorizada para el plan de cese voluntario/acordado y jubilación anticipada en virtud de la [Resolución 1413](https://www.itu.int/md/S22-CEXT23-C-0007/es) del Consejo, y la dirección está discutiendo la utilización de este importe restante.

7 Aprovechar el Sistema de Gestión de la Formación (LMS) garantiza una recopilación efectiva de datos para analizar los esfuerzos de capacitación. La finalización del Informe de Formación de fin de año establece una base para evaluar el retorno de la inversión e informar las decisiones posteriores en las iniciativas de aprendizaje y desarrollo. Las lecciones aprendidas para 2024 incluyen el establecimiento de una evaluación de las necesidades de aprendizaje en toda la organización (desarrollada durante 2023) y el establecimiento de una junta asesora de aprendizaje para proporcionar orientación continua sobre las necesidades e iniciativas de aprendizaje.

8 Los miembros del personal han desarrollado sus habilidades a través de seminarios web de formación, así como de contenido de formación en línea (con más de 10 000 vídeos LinkedIn Learning vistos por el personal de la UIT durante 2023). En 2024 se revisará y rediseñará el marco de competencias de la UIT para satisfacer mejor las necesidades actuales y futuras de la UIT en materia de gestión del talento.

9 Elaboró un programa completo de iniciación para el nuevo personal de la UIT, destinado a proporcionar información esencial sobre la organización. Se han celebrado periódicamente sesiones de introducción de 90 minutos a lo largo de 2023, principios de 2024, brindando a 139 asistentes información sobre recursos humanos, servicios médicos, ética, seguridad y ciberseguridad.

# Pilar 3: Servicios de recursos humanos basados en la excelencia

El tercer pilar está dedicado a establecer un modelo de asociación comercial y recursos humanos basado en resultados. El HRMD aspira a convertirse en un asociado fiable y responsable, caracterizado por un enfoque proactivo y orientado al servicio. Pone un fuerte énfasis en fomentar las conexiones con los clientes internos, racionalizar los servicios de recursos humanos y mejorar la eficiencia en las operaciones de recursos humanos.

Como parte de garantizar servicios de recursos humanos orientados a la excelencia, el HRMD está llevando a cabo una revisión y actualización exhaustivas de las disposiciones reglamentarias relacionadas con los recursos humanos para garantizar que las decisiones relacionadas con los recursos humanos se tomen sobre una base legal coherente y sólida. Además, los esfuerzos están dirigidos a la creación de capacidad y el empoderamiento de las Oficinas y los departamentos de la Secretaría General para mejorar la comunicación y la comprensión de las bases específicas relacionadas con los recursos humanos, garantizando en última instancia la prestación de servicios de recursos humanos sin interrupciones entre el HRMD y sus clientes.

Aspectos destacados:

1 Se han hecho esfuerzos para mejorar y automatizar el proceso de generación de informes con el acervo empresarial SAP (BW) y Power BI, en consonancia con la orientación del ejercicio de previsión de la UIT sobre transformación digital y establecimiento de una cultura basada en los datos. Estos esfuerzos han incluido un proyecto de conexión de datos para consolidar varios orígenes de datos en Power BI. Así, los responsables de la toma de decisiones de la UIT tienen ahora acceso a datos en directo sobre numerosos temas, como los acuerdos de teletrabajo (lanzados en noviembre de 2023), las bajas por enfermedad (julio de 2023) y la gestión del rendimiento (julio de 2023). Las actividades de limpieza de datos están en curso para garantizar datos de recursos humanos de alta calidad en SAP.

2 Prosiguen los trabajos de modernización del marco reglamentario y de mayor armonización con el régimen común de las Naciones Unidas, según proceda. A este respecto, en 2023 se introdujeron modificaciones en el Reglamento del Personal de la UIT para introducir un nuevo marco de licencia parental, aplicar la nueva prestación familiar por hijos con discapacidad, de conformidad con la Resolución [A/RES/77/256-B](https://undocs.org/Home/Mobile?FinalSymbol=a%2Fres%2F77%2F256A-B&Language=E&DeviceType=Desktop&LangRequested=False) de la Asamblea General de las Naciones Unidas, y armonizar las normas sobre la utilización de los derechos de reubicación al cesar el servicio con las de otras organizaciones del régimen común de las Naciones Unidas.

3 A fin de establecer procesos comerciales transparentes y eficientes entre la UIT y la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas (CCPPNU), se ha activado la interfaz financiera de la CCPPNU de la UIT y se espera que esté terminada a principios de 2024.

4 El foro sobre seguros de salud de la Mutualidad de Seguros del Personal de las Naciones Unidas contra Enfermedad y Accidentes (UNSMIS), realizado con éxito en colaboración con el Consejo del Personal, atrajo a una audiencia diversa, con muchas personas que asistieron tanto presencialmente como en línea.

5 Para garantizar que el HRMD cumpliera los objetivos de las auditorías de mejorar las operaciones con total transparencia, en 2023 se resolvieron cinco recomendaciones de auditoría interna, y se está avanzando en la aplicación de las recomendaciones pendientes.

# Pilar 4: Entorno laboral propicio

El último pilar está dedicado a establecer un lugar de trabajo saludable y respetuoso que valore la diversidad y la inclusión y que fomente un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal. Se compromete a apoyar el bienestar del personal a través de servicios médicos integrales, apoyo psicológico e iniciativas de salud ocupacional. Se realizan periódicamente encuestas al personal para identificar los factores internos que conducen a la elaboración de planes de acción específicos destinados a configurar la cultura institucional de la UIT.

La UIT se dedica a cultivar una cultura de responsabilidad, diálogo abierto y comprensión de las necesidades de la organización y del personal, con el objetivo de minimizar los conflictos y promover la innovación.

La UIT se ha comprometido a establecer canales sólidos para que el personal denuncie las malas conductas y las irregularidades, incluidos los casos de acoso en todas sus formas.

Este pilar también subraya la dedicación para eliminar sesgos en los procesos de reclutamiento, retención y evaluación dentro del entorno laboral.

Aspectos destacados:

1 Implementación de disposiciones de teletrabajo a disposición de todo el personal, que se están formalizando en una nueva Orden de Servicio, a medida que la UIT sigue desarrollando un marco de disposiciones de trabajo más flexible y más amplio.

2 En diciembre de 2023 se promulgó una política de licencia parental, tras la introducción del nuevo marco de licencia parental en el Reglamento del Personal de la UIT, de conformidad con la Resolución [A/RES/77/256A-B](https://undocs.org/Home/Mobile?FinalSymbol=a%2Fres%2F77%2F256A-B&Language=E&DeviceType=Desktop&LangRequested=False) de la AGNU y sobre la base de las recomendaciones de la CAPI. La licencia parental se concede a los padres, para el nacimiento o la adopción de un hijo, para permitirles equilibrar sus responsabilidades laborales y de cuidado.

3 El HRMD participó en la encuesta de salud y bienestar de todo el sistema de las Naciones Unidas, en la que se recabó la opinión de todo el personal sobre su salud y bienestar general.

4 Se llevaron a cabo 10 sesiones de divulgación que abordaron diversos temas como la prevención del suicidio, la alfabetización en salud mental, el manejo del estrés, junto con asesoramiento individual y sesiones de atención plena.

5 Estableció un programa de Seguridad y Salud Ocupacional que garantiza la seguridad en el lugar de trabajo. Se organizaron múltiples campañas de salud preventiva y se desarrollaron herramientas de supervisión de datos para garantizar que el teletrabajo médico, que se refiere a solicitudes de teletrabajo durante más de dos días a la semana, esté fundamentado sobre la base de un certificado médico validado por el servicio médico de la UIT, se gestione confidencialmente y de conformidad con las prácticas de la UIT.

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

1. El total incluye las indemnizaciones de despido para los 27 miembros del personal, junto con las contribuciones de la UIT a la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas (CCPPNU) y/o el plan de seguro médico UNSMIS para 15 miembros del personal, y el apoyo a la recolocación de 1 miembro del personal que reúna las condiciones requeridas, de conformidad con la Orden de Servicio número 23/03. [↑](#footnote-ref-1)