|  |  |
| --- | --- |
| **Punto del orden del día: ADM 3** | **Documento C25/62-S** |
| **19 de mayo de 2025** |
| **Original: inglés** |
|  |  |
| Informe de la Secretaria General | |
| MEDIDAS PARA AUMENTAR LA EFICIENCIA APLICADAS EN 2023-2024 Y PLANES FUTUROS | |
| **Finalidad**  En el presente documento se exponen las medidas para aumentar la eficiencia adoptadas por la dirección de la UIT con el objetivo de que la organización se adecue a sus fines y esté preparada para el futuro. En concreto, se destacan las principales iniciativas encaminadas a la optimización de las estructuras y los procesos, la transformación financiera e institucional, la modernización de las TI y la gestión de los recursos humanos, las cuales se basan en las medidas previstas en el Anexo 2 a la Decisión 5 (Rev. Dubái, 2018).  En este documento se muestran las notables ganancias en eficiencia logradas desde enero de 2023, incluidas las reducciones de costes propiciadas por la automatización, la digitalización y el aumento de la productividad impulsado por la IA. También se detallan los avances en materia de estabilidad financiera, conseguidos gracias a la supresión de déficits y el registro de superávits presupuestarios fruto de una gestión financiera prudente.  En este documento también se hace hincapié en las iniciativas de reestructuración, las mejoras en términos de supervisión y los logros de mayor calado, incluidos los satisfactorios resultados de las auditorías, el ahorro de costes energéticos y las rentables reformas administrativas aplicadas, todo ello combinado con proyectos en favor del bienestar del personal, el desarrollo de capacidades y creación de una cultura de liderazgo institucional.  Por último, se presentan las iniciativas presentes y futuras cuyo objetivo es respaldar la transformación y la excelencia operacional.  **Acción solicitada al Consejo**  Se invita al Consejo a **tomar nota** del presente informe.  **Vínculo(s) pertinente(s) con el Plan Estratégico**  Excelencia en innovación organizativa y recursos humanos.  **Repercusiones financieras**  Eficiencias reflejadas en la ejecución del presupuesto.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Referencias**  *Documentos* [*C23/50*](https://www.itu.int/md/S23-CL-C-0050/es)*,* [*C23/51*](https://www.itu.int/md/S23-CL-C-0051/es)*,* [*C23/52*](https://www.itu.int/md/S23-CL-C-0052/es)*,* [*C23/53*](https://www.itu.int/md/S23-CL-C-0053/es)*,* [*C23/INF/13*](https://www.itu.int/md/S23-CL-INF-0013/es)*,* [*C23/62*](https://www.itu.int/md/S23-CL-C-0062/es)*,* [*C23/36*](https://www.itu.int/md/S23-CL-C-0036/es)*,* [*C24/29(Rev.1)*](https://www.itu.int/md/S24-CL-C-0029/es)*,* [*C24/73*](https://www.itu.int/md/S24-CL-C-0073/es)*,* [*CWG-FHR-20/14*](https://www.itu.int/md/S25-CWGFHR20-C-0014/es) *y* [*C25/43*](https://www.itu.int/md/S25-CL-C-0043/es)*.* | |

# 1 Introducción

La dirección de la UIT se ha comprometido a velar no sólo por la adecuación de la organización a su mandato actual, sino también por su preparación para afrontar retos futuros.

El equipo directivo, que asumió el cargo en enero de 2023, actuó con rapidez y puso en marcha iniciativas en materia de transformación y eficiencia basadas en un exhaustivo proceso reflexión, que se nutrió de amplias aportaciones de miembros del personal y de expertos de todos los niveles de la organización.

En consonancia con las Decisiones adoptadas por la Conferencia de Plenipotenciarios de la UIT en 2022 (véase el Anexo 2 a la Decisión 5), la dirección de la UIT ha aplicado una serie de medidas estratégicas destinadas a mejorar la eficiencia operacional, racionalizar los procesos administrativos y optimizar la utilización de los recursos.

Actualmente se está llevando a cabo un examen minucioso de los flujos de trabajo estructurales y procedimentales, en cuyo marco se está otorgando prioridad a la reducción de la burocracia y los cuellos de botella, el aprovechamiento de los avances tecnológicos, la aplicación de conocimientos basados en datos y el fomento de una cultura de aprendizaje y desarrollo de capacidades continuos dentro de la organización.

# 2 Principales ganancias en eficiencia

En el cuadro siguiente se destacan las principales ganancias en eficiencia logradas desde enero de 2023.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ámbito operacional** | **Iniciativa(s) para mejorar la eficiencia** | **Ahorros/efectos previstos** |
| Recursos humanos / Gastos de personal – a través del programa de separación voluntaria del servicio | Reducción de los gastos de personal, reinversión en áreas clave y adquisición de nuevas competencias.  (2ª fase del programa de separación voluntaria del servicio en curso en 2025). | 3,04 millones CHF (del programa de separación voluntaria del servicio de 2023) |
| Costes energéticos | Negociaciones estratégicas con proveedores mediante contratos optimizados.  Aplicación de diversas soluciones para ahorrar energía. | 661 681 CHF de ahorro en gastos de electricidad en 2024 con respecto a 2023 (reducción del 40 %) |
| Automatización y digitalización de procesos | Automatización de procesos y optimización de flujos de trabajo (integración de los subsidios de educación en el SAP para automatizar los pagos y la contabilidad).  Proceso y herramienta de gestión del rendimiento simplificados. | Ahorro en tiempo de tramitación manual para los pagos y la contabilidad (para unos 700 casos).  Reducción del 50 % del tiempo necesario para completar las evaluaciones del rendimiento. |
| Productividad | Adopción de herramientas de IA para la gestión de reuniones, la búsqueda y la creación de contenidos. | Reducción del 8‑10 % del tiempo dedicado a tareas manuales y repetitivas |
| Reuniones y formación en línea | Mayor recurso a formaciones virtuales y conferencias a distancia. | Ahorro en viajes y otros gastos inherentes a las reuniones físicas |
| Traducción e interpretación | Ganancias en eficiencia en traducción e interpretación, gracias a una reducción de los gastos administrativos sin perjuicio de la calidad del servicio.  Traducción automática de documentos y sitios web.  Pruebas de interpretación a distancia mediante un sistema de interpretación simultánea a distancia (RSI). | Aumento de la eficiencia de un 20 % en términos de páginas por día y traductor |
| Utilización de servicios compartidos | Adopción de los Servicios Globales Compartidos de las Naciones Unidas (externalización de la administración de SSA y ST a UNICEF para mejorar la prestación de servicios y optimizar la asignación de recursos; externalización de la función de Ómbudsman a la OSMNU, siendo este un recurso compartido con la OMPI). | Optimización del uso de los recursos internos y ahorro de costes |

# 3 Medidas para mejorar la eficiencia y resultados

## 3.1 Transformación institucional

• Puesta en marcha de una **iniciativa de transformación** encaminada a reducir la burocracia, eliminar ineficiencias y mejorar la eficacia.

• Creación de un **equipo de transformación** encargado de supervisar los proyectos de transformación y modernización institucional.

• Elaboración de una **hoja de ruta de transformación** estructurada, en la que se esbozan las etapas clave y los objetivos estratégicos.

• Coordinación de la aplicación de un enfoque holístico y basado en las necesidades a fin de integrar herramientas de IA en los servicios y plataformas de TI existentes.

• En 2024 se emprendieron en la organización iniciativas de **capacitación complementaria** **en IA y datos**, **gestión del cambio** y **liderazgo adaptativo**, a las que se dará continuidad en 2025.

• Creación de una **red de promotores del cambio** para facilitar la innovación, fomentar la colaboración y la interacción, y apoyar la adopción del cambio.

• Ejecución en curso de un **examen de la estructura organizativa** de la Secretaría General.

## 3.2 Transformación financiera

• Consecución de un **superávit presupuestario superior al 3 %** en 2024, por valor de **5,6 millones CHF,** impulsado por una **reducción del 5,25 %** de los gastos durante el ciclo de ejecución presupuestaria de 2024. Este superávit se logró gracias a una gestión rigurosa de los gastos, adoptada con el objetivo de disponer de financiación para las prioridades del Plan Financiero para 2024-2027 que no habían podido financiarse, o al menos no plenamente, y que se habían tornado indispensables desde su elaboración en 2021-2022.

• Resolución de ciertos **problemas** de larga data **relacionados con el cumplimiento de las auditorías**, tras lo cual se recibieron **dos dictámenes de auditoría consecutivos sin reservas** y se reestableció **un ciclo de auditoría normalizado**.

• Puesta en marcha de varios **flujos clave de optimización de recursos**, por ejemplo, a efectos de la distribución de los costes salariales, la gestión de los fondos extrapresupuestarios, la gestión de la tesorería y la contabilidad y las revalorizaciones.

• Racionalización de los procesos en la División de Gestión de Recursos Financieros a fin de reducir la cantidad de recursos que requiere la gestión financiera de la UIT, mejorando al mismo tiempo la eficacia.

## 3.3 Transformación de las TI

• Aplicación de **medidas de reducción de costes en TIC** específicas, que han propiciado importantes ahorros operacionales:

1. Migración de los servicios DNS a la nube, lo que ha propiciado una mejora del rendimiento, un aumento de la resolución, una reducción de los costes en concepto de *hardware* y mantenimiento, una reducción del personal dedicado a las TI y una mitigación más precisa de las amenazas a la seguridad. Con esta automatización se han minimizado tanto los errores manuales como la carga de trabajo asociada a estas tecnologías y, gracias a su flexibilidad, se han logrado una adopción instantánea y una conmutación por fallo automatizada.
2. Recurso a servicios del CICE para reducir costes de infraestructura, servicios gestionados y soluciones transversales de IA de las Naciones Unidas.
3. Racionalización de la dotación de personal dedicado a las TI mediante la externalización y el recurso a servicios prestados por trabajadores que no son de plantilla para funciones no esenciales, aprovechamiento de LTA para el desarrollo y optimización de las licencias de *software* para reducir costes y aumentar la flexibilidad operativa.
4. Automatización de tareas repetitivas de soporte informático, lo que ha permitido aumentar notablemente la eficiencia al reducir los costes operativos, mejorar los tiempos de respuesta, aumentar la productividad, minimizar los errores y mejorar la adaptabilidad.
5. Eliminación de ciertos sistemas tradicionales y consolidación de aplicaciones, a fin de eliminar duplicidades, agilizar operaciones y simplificar el entorno de las TI, lo que se ha traducido en un aumento significativo de la eficiencia y una reducción de los costes de mantenimiento.
6. Traslado de aplicaciones/cargas de trabajo a la nube, con objeto de aumentar la adaptabilidad, mejorar el rendimiento y reducir los costes de infraestructura y el personal dedicado a las TI, aportando al mismo tiempo flexibilidad e innovación.

• Implantación de **servicios de participación a distancia en reuniones** para subsanar las deficiencias en términos de continuidad de las actividades puestas de manifiesto por la pandemia de COVID-19 y **mejoras y eficiencias continuas en la celebración de conferencias, reuniones y otros eventos**.

• Implantación piloto de **servicios de interpretación, traducción y subtitulado asistidos por IA** para mejorar la comunicación multilingüe, reducir la dependencia de los servicios manuales y disminuir los costes.

• **Transformación digital mediante IA**: Despliegue de **herramientas de productividad impulsadas por IA**, tales como Copilot, diseñadas para mejorar la eficiencia y agilizar las operaciones diarias.

• **Dotación al personal de herramientas de IA**, con el objetivo de ampliar sus competencias y conocimientos, y mejorar las capacidades analíticas, el procesamiento de documentos y la gestión de flujos de trabajo, a través del **AI Hub de la UIT**.

• Revisión de los planes de mejora y actualización de las **plataformas de planificación de los recursos institucionales (ERP) y gestión de las relaciones con los clientes (CRM)**, basadas en la nube, para mejorar la integración financiera y operacional y garantizar así su adecuación a las medidas de eficiencia.

## 3.4 Eficiencias en los recursos humanos

• Puesta en marcha y aplicación de un **programa de separación voluntaria del servicio** en 2023 con el fin de **optimizar los gastos presupuestarios**, **reajustar las estructuras y la asignación de recursos de la Unión** y mejorar la capacidad de la UIT para **obtener los perfiles de competencias necesarios**. 27 miembros del personal (aproximadamente el **4,1 % del personal de plantilla**) se acogió a este programa. En 2024 se inició una segunda ronda del programa de separación voluntaria del servicio, que se aplicará en 2025.

• Mejora de los **procesos de contratación** con objeto de afinar la selección de candidatos, agilizar la contratación y armonizar la adquisición de talentos con las prioridades institucionales.

• Fortalecimiento del marco de **gestión del rendimiento** para promover la rendición de cuentas, el desarrollo profesional y la productividad (a través de una herramienta ePMDS simplificada, formación específica en definición y evaluación del plan de trabajo y una clara vinculación de los objetivos con las metas estratégicas de la UIT).

• Mayor compromiso con los Voluntarios de las Naciones Unidas (acuerdo firmado) y aumento del número de funcionarios subalternos del cuadro orgánico (FSCO): en mayo de 2025 se contaban 7 FSCO, a los que se espera sumar al menos 4 más a finales de año, **reforzando así la reserva de talentos de la UIT y contribuyendo a la eficiencia institucional**. El recurso a FSCO ha propiciado un aumento de la eficiencia a nivel operacional y ahorros de costes por valor de más de 2 millones USD desde enero de 2023.

• Puesta en marcha de un **programa de jóvenes profesionales** con el objetivo de mejorar la eficiencia del personal aportando perspectivas y competencias nuevas. Cabe prever que la primera promoción de jóvenes profesionales se incorpore en junio de 2025.

• Mejora de los **procedimientos aplicables a los SSA** (certificación de resultados, directrices sobre conflictos de intereses) en aras de la transparencia y el cumplimiento de la normativa.

• Participación en el primer proyecto interinstitucional de las Naciones Unidas sobre IA generativa en 2024, desarrollo de un *chatbot* basado en IA para consultas sobre recursos humanos, mejora de la accesibilidad de los servicios de recursos humanos gracias a la automatización de las respuestas a preguntas sobre políticas, reducción de la carga de trabajo y ampliación del acceso a la información.

• Desarrollo de **paneles de control para el análisis del personal** y **la supervisión** del cumplimiento de la política de **teletrabajo**.

• Aplicación de medidas en favor de una **función de aprendizaje** más **sostenible y rentable**, manteniendo al mismo tiempo los más altos niveles de formación: racionalización de la formación lingüística con la ONUG para garantizar la coherencia y la rentabilidad dentro de un límite anual reducido (reducción superior al 13 %); adopción de un modelo de formación híbrido a fin de mejorar la accesibilidad, controlar los costes y mantener un presupuesto estable desde 2021; y maximización de los recursos internos para ofrecer una formación de alta calidad minimizando la dependencia de recursos externos.

## 3.5 Proyecto de nuevo edificio y gestión de instalaciones eficientes

• Reformulación del **proyecto de nuevo edificio de la UIT**, cuyo valor superaba previamente el presupuesto establecido en un 30 %, aplicando un proceso de rediseño riguroso y medidas de contención de costes.

• Puesta en marcha de negociaciones estratégicas con proveedores que propiciaron **reducciones del orden del 40 % en los costes energéticos** mediante la optimización de los contratos con estos últimos.

• Aplicación de diversas soluciones para ahorrar energía (incluida la instalación de luces LED con sensores y detectores de movimiento).

• Prueba relativa al proyecto Genève-Lac-Nation (GLN) (integración de fuentes de energía renovables y mejora de la eficiencia energética) en el edificio Montbrillant de la UIT. Si se obtienen resultados concluyentes, se podría reducir aún más el consumo de electricidad.

## 3.6 Aumento de la eficiencia en la traducción

• Reducción de los costes inherentes a los **procesos administrativos de traducción** (incremento de la eficiencia del 20 % por día y traductor), unida a otras metas anuales de eficiencia.

## 3.7 Utilización de los datos para mejorar la toma de decisiones

• Adopción de **plataformas de datos** integradas para facilitar una gestión y una evaluación del rendimiento con base empírica.

• Aplicación de **metodologías basadas en datos** para el seguimiento de proyectos, la presentación de informes a donantes, el análisis del personal, la gestión de los gastos y la planificación de los viajes y la previsión operacional general.

## 3.8 Medidas de eficiencia sectoriales (en las Oficinas)

En el cuadro siguiente se destacan las principales ganancias en eficiencia logradas desde enero de 2023 por las Oficinas de la UIT:

| **Oficina/Sector** | **Ámbito operacional** | **Iniciativa en favor de la eficiencia** |
| --- | --- | --- |
| BR | Desarrollo de *software* | Desarrollo de *software* de autoservicio en línea, que permite a los usuarios consultar datos de la UIT (por ejemplo, Space Explorer).  Unificación de las tecnologías de *software*. |
| BR | Herramientas de TI | Desarrollo de una herramienta de IA capaz de despachar correspondencia con miras a reducir el tiempo que el personal dedica a tramitar correos electrónicos. |
| BR | Servicios espaciales | Reemplazar la Circular Internacional de Información sobre Frecuencias de la BR (BR IFIC) en formato DVD por una versión en línea. |
| BR | Creación de las capacidades | Poner a disposición en línea eventos de capacitación (véase la CMR-2024 a la carta). |
| BR | Desarrollo de *software* (propuesta) | Se ha propuesto utilizar la IA para acelerar el desarrollo de *software*, automatizar las pruebas y modernizar el *software* existente con ayuda de tecnologías más recientes. |
| BR | Subtitulado (propuesta) | Se ha propuesto migrar al subtitulado mediante IA una vez que la tecnología alcance el nivel de madurez adecuado y sea comparable al subtitulado profesional. |

| **Oficina/Sector** | **Ámbito operacional** | **Iniciativa en favor de la eficiencia** | **Ahorros/efectos previstos** |
| --- | --- | --- | --- |
| TSB | Programación en línea (por ejemplo, seminarios web) | Grabación previa de los seminarios web, lo que permite flexibilizar los programas y prestar más atención a las tareas más urgentes, sin por ello renunciar a importantes actividades de capacitación. | Actualmente se está poniendo a prueba este método con alrededor del 10 % de los seminarios web de AI for Good. |
| TSB | Creación de contenidos y comunicaciones | Acceso a IA generativa (ChatGPT-4, Copilot, etc.) para la creación y el perfeccionamiento de las comunicaciones externas e internas. | Mayor rapidez en la creación de contenidos y comunicaciones, con la consiguiente verificación de la gramática, la claridad, etc. |
| TSB | Programación y gestión de eventos | Este año se decidió aplazar la conferencia Caleidoscopio para dedicar más atención y recursos a los eventos celebrados en Palexpo y la Coalición de Competencias en IA. | Atención y recursos adicionales para garantizar el éxito de los eventos y las iniciativas estratégicas. |
| TSB | Programación y gestión de eventos | Agrupación de todos los talleres de las Comisiones de Estudio de la TSB relacionados con la IA con miras a su celebración durante la Cumbre de la IA; aprovechamiento de las sinergias temáticas, logísticas y de audiencia. | Reducción significativa de los gastos logísticos, operativos y de comunicación, y mejora de la participación y la colaboración. |
| TSB | Edición de archivos | Mejora de la extracción automática de términos y definiciones del UIT-T en la unidad de edición de la TSB | 4 días por P4 al año |
| C&P/TSB | Publicación de archivos | Automatización de la generación de Recomendaciones UIT-T en formato de PDF, TOC y SUM en el Departamento de C&P | 4 días por G6 al año |
| C&P/TSB | Publicación de archivos | Automatización de la publicación interna de Recomendaciones UIT-T en DMS, en todos los formatos e idiomas disponibles en el Departamento de C&P | 30 días por G5 al año |
| Ventas/TSB | Publicación de archivos | Automatización de la publicación de las Recomendaciones UIT-T en la web externa de ventas | 6 días por G6 al año |
| TSB | Secretaría | Sesiones informativas sobre la TSB basadas en IA para la Oficina del Director de la TSB | 10 días por G6 al año |
| TSB | Configuración de reuniones a distancia para grupos del UIT-T (reuniones de Comisiones de Estudios y Grupos Temáticos/Regionales/de Relator, etc.) | Automatización de la configuración de unas 600 reuniones virtuales del UIT-T (lo que equivale a ∼2 000 sesiones) en la base de datos de eventos virtuales de la UIT, utilizando una solución de código abierto plenamente integrada. | 400 días por P1 al año  40 días por G6 al año |
| TSB | Edición y publicación | Racionalización permanente de la gestión automatizada de documentos | Mejora de la calidad y reducción del plazo de publicación de los productos finales de las Comisiones de Estudio del UIT-T |
| TSB | Secretaría | Integración de la función de Jefe del SGD en el mandato del Director Adjunto de la TSB | Mayor eficiencia operacional |

| **Oficina/Sector** | **Ámbito operacional** | **Iniciativa en favor de la eficiencia** |
| --- | --- | --- |
| BDT | Reestructuración de la BDT | El nuevo modelo organizativo refuerza la capacidad de la BDT para obtener resultados de gran calado, facilita una colaboración más estrecha con los socios y apoya a los Estados Miembros en la consecución de sus objetivos de desarrollo digital.  La restructuración de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones (BDT) constituye un paso importante para reforzar el compromiso de la UIT de prestar mejores servicios a sus miembros. |
| BDT | Junta de Proyectos | Supervisión de los proyectos a lo largo de sus distintas fases de ejecución, reforzando así el cumplimiento de la normativa y la rendición de cuentas por conducto de la Junta de Proyectos. |
| BDT | Junta de Eventos | La eficacia y pertinencia de los eventos de la BDT se han visto reforzadas y armonizadas gracias a la Junta de Eventos |
| BDT | Informes semestrales a los donantes | La rendición de cuentas a los donantes con respecto a los recursos extrapresupuestarios destinados a proyectos se ha reforzado mediante la presentación de informes periódicos. |
| BDT | Creación de la División PPI | En el marco del ejercicio de restructuración, se ha creado un equipo de apoyo a la ejecución de proyectos (denominado PPI), que permitirá obtener los resultados previstos de una forma más eficiente. |
| BDT | Creación de las capacidades | Puesta a disposición eventos de creación de capacidades en línea de (por ejemplo, FRD, RPR, CE, GSR, etc., previa solicitud) y plataformas (por ejemplo, ATC, DTC y Academia de la UIT). |
| BDT | Creación de las capacidades | Movilización de recursos extrapresupuestarios mediante acuerdos de asociación y proyectos, con miras a reforzar los programas de creación de capacidades a escala mundial en estrecha coordinación y colaboración con las Oficinas Regionales y Zonales, así como con los países anfitriones sobre el terreno. |
| BDT | Solicitudes de misiones combinadas | Coordinación de las misiones a escala mundial (incluidas las de la BDT y las Oficinas Regionales y Zonales) de acuerdo con las necesidades reales y buscando la eficiencia de los recursos. |
| BDT | Creación de contenidos y comunicaciones | Acceso a IA generativa (Copilot) para facilitar la creación y el perfeccionamiento de las comunicaciones externas e internas, los documentos técnicos, los documentos de proyecto, etc. |
| BDT | Junta de Publicaciones | Coordinación, eficacia y eficiencia en las publicaciones de la UIT y refuerzo de la colaboración entre los diferentes Departamentos y Oficinas Regionales y Zonales. |

# 4 Marco de gestión de riesgos

• Desarrollo e introducción continuos de un marco y una política de gestión de riesgos basados en el marco de gestión de riesgos institucionales de 2017 del COSO, con el objetivo de **gestionar los riesgos y los controles de forma coherente y orientada a la actividad institucional** y, de esta forma, facilitar la consecución de las metas estratégicas, los resultados previstos y los objetivos de los proyectos.

• Adhesión al **modelo de las tres líneas** (previamente conocido como de las tres líneas de defensa) para las responsabilidades relativas a la gestión de riesgos, y adhesión al marco integrado de control interno del COSO, en el que se basan el **modelo y marco de rendición de cuentas de la UIT** aprobados por el Consejo de la Unión en 2022, para la evaluación y mejora del sistema de control interno

• Adopción del **manual de gestión de riesgos y control interno** con miras a dotar a las personas, los equipos y la organización de medios para gestionar los riesgos de una forma más sistemática y, de esta forma, mejorar los resultados y reducir los imprevistos.

# 5 Reformas estructurales y de supervisión

• Creación de una **Unidad de Supervisión** sólida, encargada de mejorar la transparencia, el cumplimiento de la normativa, la evaluación de programas y los mecanismos de gobernanza.

• Introducción de una **función de Ómbudsman** para reforzar la integridad institucional, los mecanismos de resolución de conflictos y la rendición de cuentas en el lugar de trabajo (en proceso de contratación).

# 6 Plan e iniciativas de transformación presentes y futuros

• La hoja de ruta para la transformación comprende un plan exhaustivo que articula los procesos principales en torno a cinco pilares fundamentales (véase el informe específico en el Documento [C25/55](https://www.itu.int/md/S25-CL-C-0055/es)):

1. Gobernanza
2. Sistemas, procesos e instrumentos
3. Personas y cultura
4. Optimización de recursos
5. Miembros y socios, para incluir iniciativas centradas en mejorar la experiencia de los miembros y socios, así como la prestación de servicios.

• Ampliación de las **herramientas de automatización basadas en IA** a fin de mejorar la productividad institucional y la prestación de servicios.

• Mayor **reducción de los costes administrativos** mediante iniciativas específicas de racionalización y reingeniería de procesos.

• Refuerzo de las **capacidades de análisis de datos** y desarrollo de **paneles de control ejecutivos** en favor de los procesos de toma de decisiones y planificación estratégica a nivel institucional.

• Examen y actualización de los principales sistemas tradicionales (ERP, CRM) y racionalización del procesamiento de documentos.

• Mejora de la **experiencia de los miembros durante las reuniones, las conferencias y los eventos**.

• Refuerzo de la **gestión basada en resultados**, por ejemplo, mediante talleres con los miembros.

• Evaluación continua de las oportunidades de integración con los **Servicios Globales Compartidos de las Naciones Unidas** para aprovechar las economías de escala.

• Participación activa y compromiso permanente con la iniciativa UN80 y el trabajo del Comité de Alto Nivel sobre Gestión en torno a las medidas de eficiencia: La Secretaria General de la UIT es miembro del Equipo de Tareas de las Naciones Unidas y codirige el grupo de organismos especializados en colaboración con la OIT.

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