

**PARA INFORMACION**

SEGUNDO PUNTO DEL ORDEN DEL DIA

Informe provisional sobre los programas de acción de 2006-2007 en los sectores de los servicios de salud, los servicios públicos y los servicios de telecomunicaciones**Introducción**

1. En la primera parte de este documento se resume la implementación de los programas de acción de 2006-2007 en los sectores de los servicios de salud, los servicios públicos y los servicios de telecomunicaciones, haciendo especial hincapié en las novedades y actividades de 2007 y señalando los resultados preliminares y los posibles seguimientos. En la segunda parte se esboza un marco de control y evaluación de los futuros programas de acción, basado en la experiencia pasada y cuyo objetivo es mejorar la implementación de los programas de acción. La autoevaluación de los tres programas de acción se finalizará en los primeros meses de 2008, utilizando un criterio de evaluación adaptado.

Parte 1. Servicios de salud**Finalidad**

2. El objetivo del «Programa de acción sobre la migración internacional de trabajadores del sector de la salud: el lado de la oferta», es formular y divulgar estrategias y buenas prácticas sobre la gestión de la migración de los trabajadores de los servicios de salud desde la perspectiva de las naciones de las que provienen esos trabajadores.
3. El programa está siendo implementado en colaboración con la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM).

Resultados esperados

4. Los resultados previstos incluyen: el establecimiento de diálogo social gracias al fomento de estrategias para gestionar la migración de los trabajadores del sector de la salud; la creación de capacidades y la mejora de los datos; y una investigación específica que informe el diálogo social y el desarrollo de políticas.

Actividades

5. En 2007, el programa llevó a cabo actividades en cinco de los seis países participantes.
6. En Costa Rica, se realizaron dos estudios sobre la disponibilidad de datos, las tendencias de la migración, y las políticas que influyen en la migración de trabajadores del sector de la salud. Los mandantes presentaron el programa en una conferencia regional sobre migración de trabajadores del sector de la salud. En un segundo taller de partes interesadas que se llevó a cabo en diciembre de 2007 se debatieron los resultados de las investigaciones y sus implicaciones para el país y se adoptaron recomendaciones sobre el seguimiento.
7. En Kenya, tres estudios de referencia examinaron la complejidad de la cuestión en lo que respecta a abordar los datos, tendencias, políticas e impacto de la migración en el sector de la salud. En noviembre de 2007, un seminario nacional en el que participaron diversas partes interesadas validó los estudios y formuló recomendaciones sobre estrategias para una mejor gestión de la movilidad, y sobre políticas de retención y contratación, y su implementación y control.
8. En Rumanía, el Ministerio de Trabajo inició el programa de acción en septiembre de 2007. Se preparó un folleto informativo para los trabajadores del sector de la salud y los órganos administrativos interesados. El diálogo entre los interlocutores sociales se reactivó en una reunión de partes interesadas que tuvo lugar en noviembre de 2007, en la que se llegó a un acuerdo sobre la necesidad de continuar colaborando en cuestiones de control de los flujos de migración y desarrollando políticas.
9. En el Senegal, se realizó un estudio para conseguir la información necesaria con miras a determinar las acciones futuras sobre el fortalecimiento de las políticas de gestión del personal de la salud, y las estrategias de retención y contratación para abordar la migración interna e internacional.
10. En Sri Lanka, las actividades se suspendieron a mediados de 2007, después de que se realizaran consultas con los mandantes a través de la Oficina de la OIT en Colombo que revelaron un cambio en las prioridades del Gobierno. Esta decisión, adoptada de conformidad con la recomendación del Grupo Directivo Mundial, permitió utilizar los recursos para actividades en otros países.
11. Trinidad y Tabago estableció un grupo de trabajo técnico tripartito en febrero de 2007. El grupo pretende elaborar un mecanismo integrado de recopilación de datos sobre migración, educación y empleo de enfermeras. Se realizó un estudio exploratorio y se elaboraron propuestas como base para el debate con las principales partes interesadas.

Resultados preliminares

12. En tres países se ha creado diálogo social y éste sigue en curso. En cinco países se ha realizado sensibilización sobre la función fundamental del diálogo y la participación de las partes interesadas, así como sobre la necesidad de mejorar los datos y crear capacidades. Cuatro países han señalado su interés en seguir avanzando.

Posible seguimiento

13. En marzo de 2007, el Consejo de Administración aprobó actividades de seguimiento de este programa de acción. El programa global de investigaciones se publicará y divulgará. En Kenya, se elaboraron propuestas de seguimiento y las actividades pueden reproducirse en la Comunidad de Africa Oriental. En el Senegal, el seguimiento se centraría en las estrategias de retención. En Rumania, se publicará y divulgará una guía de información.

Lecciones aprendidas

14. Un elemento importante de la implementación del programa ha sido la colaboración con la OIM y la OMS. La asistencia técnica de la OIT ha resultado fundamental para planificar e implementar actividades en los países. El apoyo de las oficinas externas de la OIT es un requisito previo para el éxito en la implementación de programas de acción en los países.

Servicios públicos

Finalidad

15. El programa de acción para permitir a los servicios públicos contribuir al desarrollo sostenible y al alivio de la pobreza a través del diálogo social y el desarrollo de los recursos humanos pretende fortalecer el diálogo social en los servicios públicos y desarrollar estrategias de recursos humanos. En este programa han participado cuatro países: Ucrania, Jamaica, República Unida de Tanzania y, en 2007, Sri Lanka (sustituyendo a Malasia).

Resultados esperados

16. Los países participantes tienen que establecer o fortalecer los mecanismos nacionales de diálogo social para los servicios públicos y mejorar la capacidad de diálogo social de las partes interesadas.

Actividades

17. **Ucrania:** Tras un seminario nacional realizado en octubre de 2006, que se centró en el diálogo social sobre la remuneración y cuestiones de pensiones en la función pública, en abril de 2007 tuvo lugar un segundo seminario nacional centrado en el diálogo social sobre la formación de calificaciones para conseguir la seguridad en el empleo y una función pública sostenible. Los resultados del seminario se publicarán en ucraniano.
18. **Jamaica:** En base a un informe de evaluación sobre el estatus del diálogo social en la función pública de Jamaica, se planificó una formación sobre la prevención de conflictos centrada en cuestiones de remuneración. Sin embargo, a causa de dificultades imprevistas se decidió posponer la formación hasta 2008.
19. **República Unida de Tanzania:** El objetivo era mejorar el desarrollo de los recursos humanos en la administración pública en respuesta al impacto del VIH/SIDA. La OIT ayudó al Gobierno a elaborar las directrices sobre «El control del VIH/SIDA en el lugar de trabajo: una guía para la función pública de Tanzania». Asimismo, en agosto de 2007,

financió dos programas de formación para coordinadores sobre VIH/SIDA de los gobiernos locales. Uno de los programas se centró en la elaboración e implementación de programas sobre VIH/SIDA en el lugar de trabajo y el otro en la forma de implementar las directrices sobre VIH/SIDA en la función pública.

- 20. Sri Lanka:** A petición del Gobierno, durante la segunda mitad de 2007, la OIT implementó la primera fase de un proyecto de asistencia técnica con miras a generar diálogo social y a establecer un mecanismo de solución de conflictos en el sector público, que comprende un informe de evaluación que refleja las opiniones de los interlocutores sociales sobre la utilidad de los mecanismos existentes para la resolución de conflictos laborales. En esta fase se llevó a cabo el primer taller nacional tripartito sobre solución de conflictos en el sector público y la creación de un grupo de trabajo para examinar las propuestas realizadas por los participantes.

Resultados preliminares

- 21.** En Ucrania, el programa de acción ha ayudado a que aumenten los conocimientos de los mandantes sobre diversas cuestiones relacionadas con el empleo y a la mejora de la capacidad de lograr un diálogo social más eficaz en la función pública. En la República Unida de Tanzania, se ha abordado el impacto negativo del VIH/SIDA en la función pública, mientras que en Sri Lanka, el programa de acción ha contribuido a desarrollar el diálogo social y un mecanismo de solución de conflictos en el sector público y a la mejora de la capacidad de todas las partes interesadas de participar en un diálogo social significativo.

Lecciones aprendidas

- 22.** El procedimiento de selección de países representó un desafío importante. El contexto político nacional, así como otros factores que la OIT no puede controlar, han afectado al progreso y los resultados en Ucrania, Jamaica y Sri Lanka.

Posible seguimiento

- 23.** Organizar, previa aprobación del Gobierno, el programa de formación sobre cuestiones de remuneración en el sector público de Jamaica.
- 24.** En Sri Lanka la propuesta de segunda fase del programa de acción incluye un segundo taller nacional tripartito que se realizará a principios de 2008 con miras a debatir propuestas de reforma y la creación de un mecanismo de solución de conflictos en el sector público y acordar un plan para su implementación.

Telecomunicaciones

Finalidad

- 25.** El Programa de acción sobre calificaciones y empleabilidad en los servicios de telecomunicaciones de Africa se elaboró a fin de ayudar a los mandantes de los Estados Miembros a promover la formación para la empleabilidad en el sector.

Resultados esperados

26. Se elaboraron cursos de formación para ayudar a los trabajadores de los servicios de telecomunicaciones de diversos países africanos a adaptarse a los cambios tecnológicos y del entorno de los negocios que se están produciendo y para proporcionar calificaciones que les ayudarán a mejorar sus perspectivas futuras de empleo. Se planeó una investigación con miras a conseguir que mejore la comprensión que tienen los mandantes de la cuestión de los niños que trabajan en la venta de servicios de telecomunicaciones.

Actividades

27. Tras la realización del Seminario tripartito regional sobre las calificaciones y la empleabilidad en los servicios de telecomunicaciones (República Unida de Tanzania, diciembre de 2006), y las consultas del Grupo Directivo Mundial, Camerún, Uganda y Zambia fueron seleccionados como países prioritarios para el seguimiento. Se determinaron actividades en consulta con los países seleccionados y se decidió compartir las instalaciones de los centros de formación en telecomunicaciones del Camerún y Zambia.
28. En el Camerún, se elaboró un proyecto tripartito para impartir dos cursos de formación de una semana sobre calificaciones y empleabilidad en los servicios de telecomunicaciones. El primero se centró en la mejora de las actividades comerciales y los servicios para la clientela; y en el segundo se examinaron las novedades actuales y futuras en el sector. Los cursos se impartieron en Yaundé en julio-agosto de 2007. A ellos asistieron trabajadores, administradores y funcionarios gubernamentales de Camerún, República Centroafricana, Chad y Gabón. En diciembre de 2007 finalizó un estudio sobre las necesidades de formación en la industria de las telecomunicaciones del Camerún.
29. En Uganda, se elaboró un proyecto para realizar un amplio estudio básico sobre el trabajo infantil en la industria de las telecomunicaciones del país, y para elaborar recomendaciones sobre intervenciones para mitigar el problema. En diciembre de 2007, se realizó en Kampala un taller de validación, al que asistieron representantes de diversos ministerios gubernamentales, sindicatos nacionales y sectoriales, la Federación de Empleadores de Uganda, empleadores en telecomunicaciones, ONG e investigadores.
30. En Zambia, los mandantes elaboraron un proyecto de cursos de formación de dos semanas sobre calificaciones y empleabilidad. El primer curso se llevó a cabo en agosto de 2007, y se centró en la mejora de las actividades comerciales y los servicios al consumidor en el sector. En él participaron trabajadores, administradores y funcionarios gubernamentales de Malawi, Lesotho, Swazilandia, Zambia y Zimbabwe.

Lecciones aprendidas, resultados y posible seguimiento

31. La participación activa de los mandantes de los tres países y el apoyo de las oficinas interesadas de la OIT fueron esenciales para llevar a cabo las actividades con éxito. La cuestión de la creación de capacidades para la empleabilidad se ha incluido en el programa político del Camerún y Zambia, mientras que en Uganda mandantes de alto nivel han abordado el problema de los niños que trabajan en la industria de las telecomunicaciones. Para 2008 se prevén actividades de seguimiento en los tres países, sujetas a la disponibilidad de recursos.

Parte 2. Control basado en los resultados y enfoque de autoevaluación para los programas de acción

- 32.** En base a los elementos del marco de evaluación e indicadores de los programas de acción que contiene el documento GB.294/STM/2, la propuesta de enfoque de control y autoevaluación en base a los resultados va más allá de plantear el uso de la autoevaluación al final del ciclo del proyecto, y se concibe como una herramienta de gestión poco costosa que se puede aplicar durante todo el ciclo del programa.
- 33.** Lo que se pretende a través de la elaboración e implementación de programas de acción es estimular el cambio. El análisis de los programas de acción de 2004-2005 y 2006-2007 revela que existen muchos elementos comunes a los diferentes programas en lo que respecta a los cambios previstos, incluido el establecimiento de líneas básicas. Teniendo en cuenta esto, se ha elaborado de forma retrospectiva una vía para el cambio, siguiendo elementos clave del marco de evaluación. Los pasos de esta vía para el cambio son: desarrollar el diálogo social, realizar evaluaciones o informes que sirvan como línea de base, establecer un plan de acción, desarrollar y adoptar nuevas medidas, y el seguimiento, la reproducción y la difusión.
- 34.** El marco de control y autoevaluación comprende tres elementos:
- un marco de control basado en los resultados que se sustenta en la vía para el cambio;
 - una lista de referencia para contribuir al objetivo operativo 4c en 2006-2007 y al resultado inmediato 4d en 2008-2009 (así como otros objetivos operativos y resultados, de la forma apropiada), y
 - un cuestionario para las partes interesadas con fines de autoevaluación.
- 35.** El marco de control basado en los resultados contiene datos de referencia, indicadores genéricos SMART (sigla inglesa correspondiente a los adjetivos: específico, cuantificable, viable, orientado hacia los resultados y de duración determinada) y etapas específicas. El objetivo del marco de control basado en los resultados abarca seis aspectos: supervisar los resultados, evaluar el logro de los objetivos, facilitar el diálogo con los mandantes, promover el aprendizaje, estimular la toma de decisiones en base a las pruebas, y proporcionar datos de calidad para facilitar las autoevaluaciones poco costosas.
- 36.** Los indicadores SMART reflejan las etapas de cambio establecidas en el programa de acción de que se trate. Estas tienen que adaptarse al programa específico, en lugar de condicionar su diseño. Las etapas pueden seguir la secuencia trazada o variar ligeramente y pueden comprender todo el proceso de cambio o partes de éste.
- 37.** Las etapas de duración determinada son pasos intermedios de progreso que están vinculados a las actividades y sirven para supervisar los avances en la vía para el cambio. Mientras los indicadores SMART utilizados en el marco de control basado en los resultados tienden a centrarse en los datos cuantitativos, el elemento de autoevaluación proporcionará la oportunidad de apreciar plenamente los datos cualitativos, por ejemplo los procesos de logro de resultados tangibles a través de la generación de diálogo y confianza.
- 38.** Una lista de referencia de fácil utilización para contribuir a los objetivos operativos y a los resultados inmediatos garantiza que en el momento de su elaboración los programas de acción se centren en los objetivos de la Oficina.

39. Se propone un cuestionario para las partes interesadas a fin de autoevaluar los programas de acción. Además, se especifican objetivos cuantificables, basados en el documento GB.294/STM/2.
40. La autoevaluación se basa en criterios desarrollados por la OCDE y en criterios que surgen de autoevaluaciones anteriores. Los criterios propuestos cubren la eficacia, la efectividad, la pertinencia, el impacto, la sostenibilidad/adopción, la calidad y el valor añadido.
41. El cuestionario de autoevaluación tiene dos partes, y su objetivo es recoger respuestas tanto internas y externas, incluidas las de los mandantes, las oficinas de la OIT, otras unidades de la OIT y otros asociados del programa. Su objetivo es examinar la elaboración e implementación de los programas de acción y verificar el logro de los objetivos.
42. El marco de evaluación propuesto en el documento GB.294/STM/2 sirve como un punto de partida útil, dado el amplio proceso de consultas que formó parte de su elaboración. Se propone sacar partido de los objetivos específicos acordados en ese documento, complementados por datos cualitativos sobre la satisfacción de los mandantes. Los objetivos a conseguir serían:
 1. la promoción del diálogo social en todos los países participantes, con grupos directivos nacionales en el 70 por ciento de los países;
 2. la evaluación y elaboración de informes como punto de partida en todos los países;
 3. abordar los objetivos clave en al menos la mitad de los países;
 4. realizar planes nacionales de acción en al menos la mitad de los países;
 5. adoptar nuevas medidas en al menos el 25 por ciento de los países, y
 6. el seguimiento, reproducción y divulgación en al menos un país.
43. Los objetivos uno, cuatro y cinco se han adaptado del documento GB.294/STM/2 y corresponden a los indicadores del marco de control basado en los resultados propuesto. Además, a fin de abordar de manera apropiada los indicadores cualitativos, debe evaluarse la satisfacción de los mandantes en relación a los progresos realizados hacia el logro de cada uno de los objetivos.
44. El documento sobre el marco de control y autoevaluación propuesto para los programas sectoriales de acción está disponible bajo el rubro «programas de acción», en la página www.ilo.org/sector.

Ginebra, 22 de enero de 2008.

Este documento se presenta para información.