

Cuestionario del donador 2003

- Resultados -

Presentación

El Centro de Servicios de los Jóvenes profesionales en prácticas (JPO) es una sucursal de la Oficina de Recursos Humanos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. En fecha del envío de este cuestionario, el CSJPO administraba a 259 JPO activos, los cuales trabajan en las agencias siguientes: el PNUD y sus fondos/programas afiliados (DDC¹, FNUDC², IAPSO³, MRC⁴, UNDGO⁵, UNIFEM⁶, VNU⁷), FNUAP⁸ y UNOPS⁹. Los JPO actuales están patrocinados por 22¹⁰ países y sirven en 100 centros de trabajo por todo el mundo.

Trasladado de Nueva York a Copenhague en el verano de 2001, el Centro de Servicios de JPO está ubicado en el edificio de la Oficina Nórdica del PNUD/ONU. Siguiendo la política de reformas de la ONU y el proceso de cambio corporativo en el PNUD, el CSJPO tiene como objetivo ofrecer el concepto de “todo bajo el mismo techo” cubriendo así todos los temas pertinentes a la administración de los JPO, tales como los recursos humanos, las finanzas, los viajes, etc... El programa de trabajo obra con el fin de racionalizar los procesos laborales y los trámites así como reducir considerablemente el tiempo de respuesta. El objetivo final sigue siendo un servicio y apoyo óptimos a los JPO, los cuales aportan una notable contribución al esfuerzo de la comunidad de la ONU por crear un entorno generador de desarrollo humano sostenible.

¹ Centro de Desarrollo de las Tierras áridas (DDC, ex-UNSO)

² Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización (FNUDC)

³ Oficina de Servicios Interinstitucionales de Adquisición (IAPSO)

⁴ Comisión del Río Mekong

⁵ Oficina del Grupo de Desarrollo de las Naciones Unidas (UNDGO)

⁶ Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM)

⁷ Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU)

⁸ Fondo de Población de las Naciones Unidas (FNUAP)

⁹ Oficina de Servicios para Proyectos de las Naciones Unidas (UNOPS)

¹⁰ Agencia Intergubernamental de la Francofonía, Alemania, Australia, Austria, Bélgica, Canadá, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Holanda, Irlanda, Italia, Japón, Luxemburgo, Mónaco, Noruega, Portugal, Reino Unido, República de Corea, Suecia y Suiza

Sobre un tal fondo, la difusión anual de cuestionarios destinados a todos los JPO es crucial para garantizar que el Centro de Servicios de JPO se mantenga al tanto de los principales acontecimientos que ejercen influencia sobre la actuación y el bienestar de los JPO así como para solicitar reacciones acerca del historial más reciente del mismo CSJPO.

El presente documento es la síntesis de las respuestas y el análisis de los principales resultados conseguidos en la segunda entrega de la encuesta de los países patrocinadores.

Todos los cuestionarios que hemos recibido han sido tratados de un modo estrictamente confidencial para que opiniones y comentarios individuales no quedasen desvelados. Con este fin, también lo hemos redactado en tres idiomas.

La encuesta se encuentra dividida en tres secciones de la manera siguiente:

- **Cooperación y comunicación con el Centro de Servicios de JPO** (10 preguntas);
- **Información que les proporcionan los JPO acerca del Programa de JPO** (4 preguntas);
- **Comentarios de orden general, ideas, otra información** (3 preguntas).

Un mensaje electrónico, anunciando el lanzamiento de la encuesta, fue enviado el 30 de septiembre del 2003 a todas las gentes involucradas. La fecha límite para responder fue el 31 de octubre del 2003. Los encuestados tenían la alternativa de poder contestar al cuestionario utilizando un archivo bajo formato Word.

Se les pidió a los destinatarios de la encuesta que basaran sus respuestas en sus experiencias durante el pasado año. Se ha llegado a los resultados y porcentajes indicados a partir del número de respuestas recibidas por pregunta.

Los resultados y comentarios que hemos recibido serán detenidamente analizados y tenidos en cuenta en la medida de lo posible.

Todo el equipo del Centro de Servicios de JPO del PNUD aprovecha esta oportunidad para expresar su agradecimiento a nuestros socios, y particularmente a los que tomaron el tiempo necesario para rellenar la encuesta, por el apoyo continuo que nos brindan.

Índice de participación

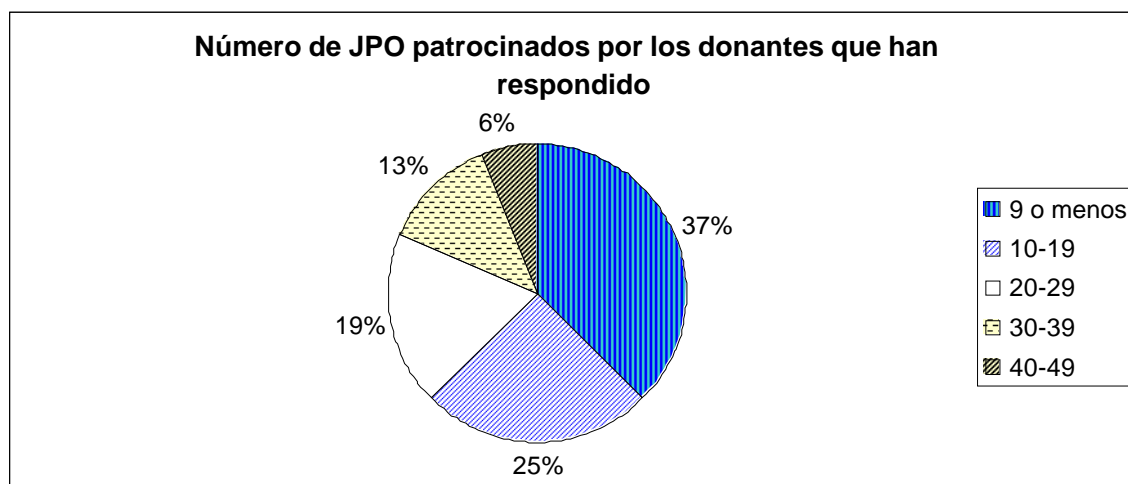
Participación general (16/21)

76 % (78 % en el 2002)

Este cuestionario ha sido enviado a los veintiún países patrocinadores que financiaban a los JPO cuando la encuesta fue lanzada. Dieciséis respondieron al cuestionario (el número de JPO patrocinados por cada país con fecha 1 de octubre de 2003 se encuentra entre paréntesis):

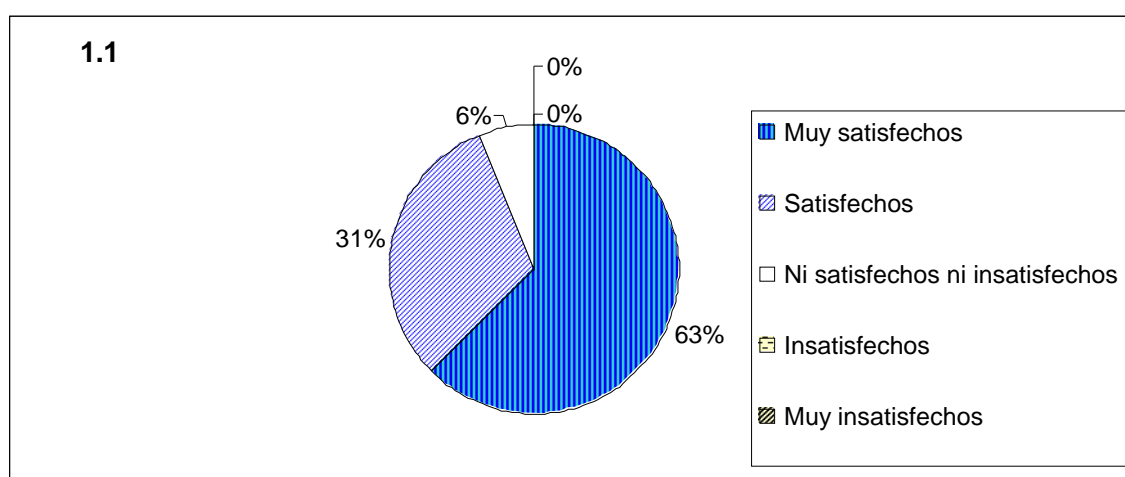
- Agencia Intergubernamental de la Francofonía (1)
- Alemania (19)
- Austria (7)
- Bélgica (19)
- Canadá (10)
- Dinamarca (34)
- España (13)
- Finlandia (12)
- Francia (22)
- Holanda (18)
- Italia (12)
- Japón (40)
- Luxemburgo (10)
- Mónaco (1)
- Suecia (17)
- Suiza (7)

Los países que han respondido a la encuesta financiaban a **242** JPO, esto es el **93,4%** de los JPO administrados por el CSJPO el 1 de octubre del 2003.



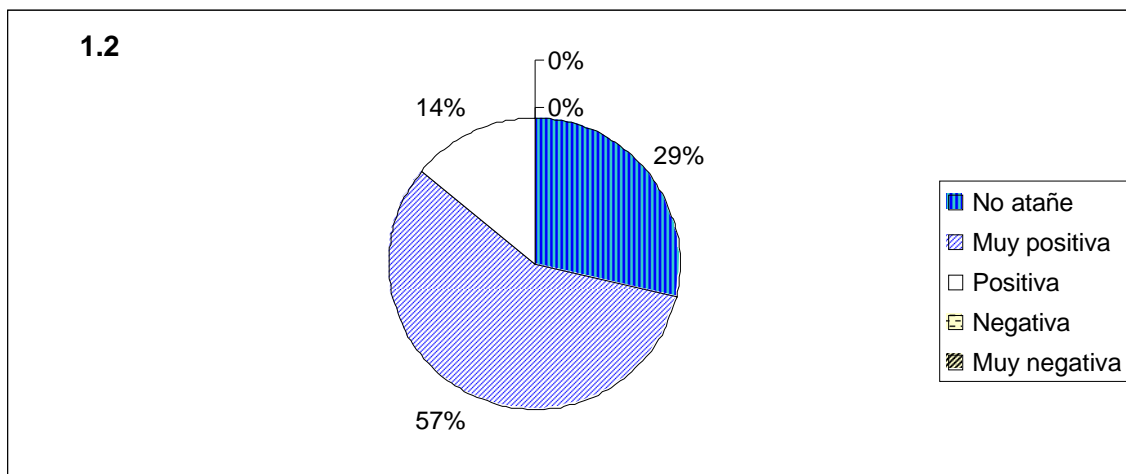
Sección 1 Cooperación y comunicación con el Centro de Servicios de JPO

1.1 ¿En general, cuál es el grado de satisfacción que les proporciona el Programa JPO del PNUD en comparación con las expectativas de su gobierno?



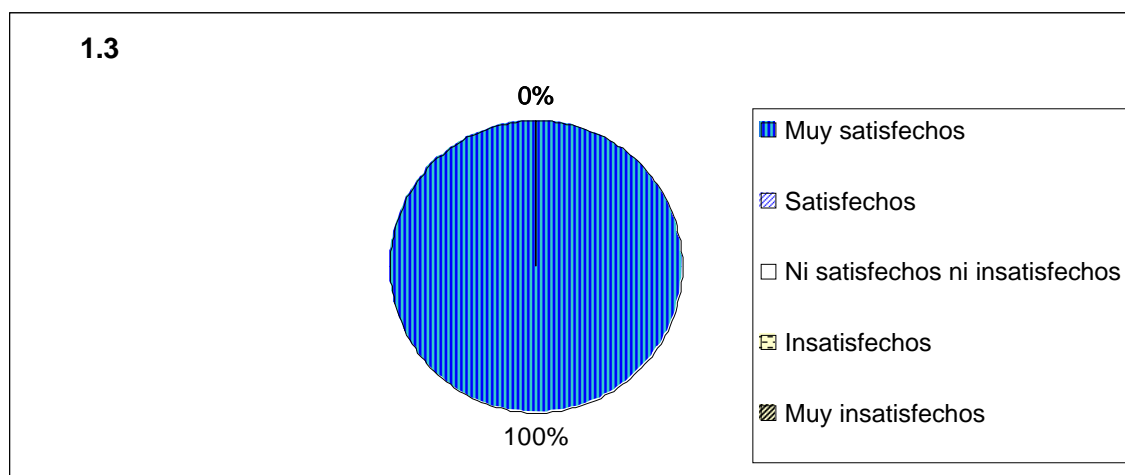
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global 16 respuestas	63 %	31 %	6 %	0 %	0 %
Resultados 2002 14 respuestas	43 %	50 %	7 %	0 %	0 %

1.2 ¿Qué apreciación hacen ustedes del cambio en la calidad de los servicios suministrados por el CSJPO después de la reubicación de Nueva York a Copenhague en julio de 2001?



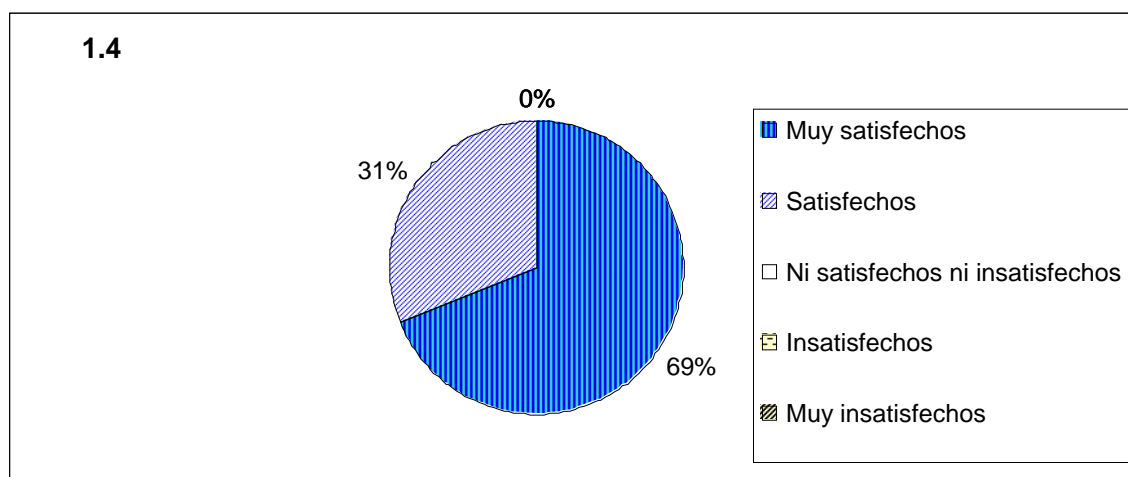
	Muy positiva	Positiva	Negativa	Muy negativa	No atañe
Global 14 respuestas	57 %	14 %	0 %	0 %	29 %
Resultados 2002 14 respuestas	29 %	0 %	0 %	0 %	64 %

1.3 ¿Cuál es el grado de satisfacción que les proporciona el plazo de tiempo con el que les llegan las respuestas cuando se ponen en contacto con el Centro de Servicios de JPO (teniendo en cuenta nuestro principio de las 72 horas para suministrar las respuestas)?



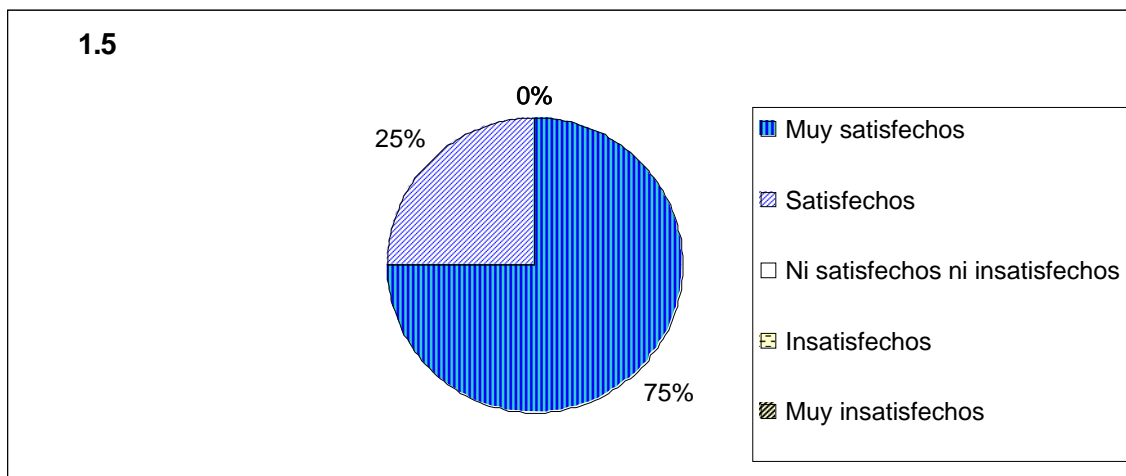
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global 16 respuestas	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Resultados 2002 14 respuestas	79 %	21 %	0 %	0 %	0 %

1.4 ¿Cuál es el grado de satisfacción, en cuanto a exactitud, que les proporcionan nuestras respuestas a sus preguntas y preocupaciones?



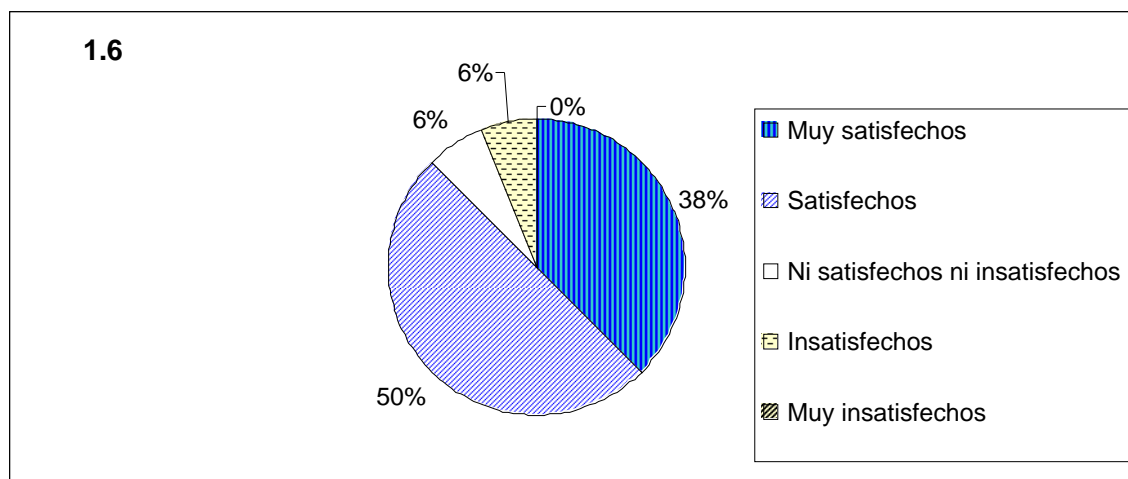
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global 16 respuestas	69 %	31 %	0 %	0 %	0 %
Resultados 2002 14 respuestas	50 %	43 %	7 %	0 %	0 %

1.5 ¿Cuál es el grado de satisfacción que les proporcionó la cooperación entre nuestras organizaciones durante el último ciclo de reclutamiento?



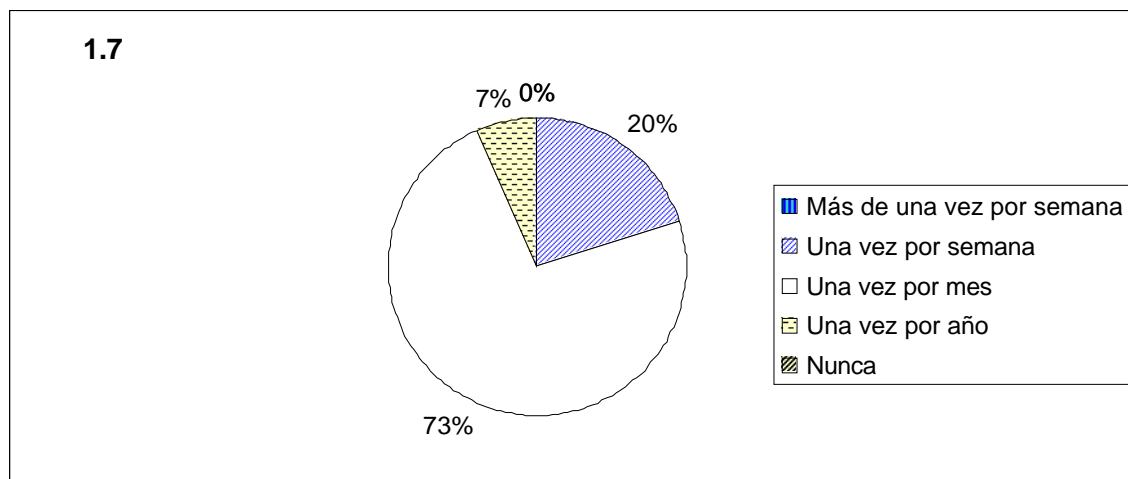
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global 16 respuestas	75 %	25 %	0 %	0 %	0 %
Resultados 2002 14 respuestas	50 %	36 %	7 %	7 %	0 %

1.6 ¿Cuál es el grado de satisfacción que les proporciona el PNUD en su forma de cumplir con sus obligaciones para con su gobierno?



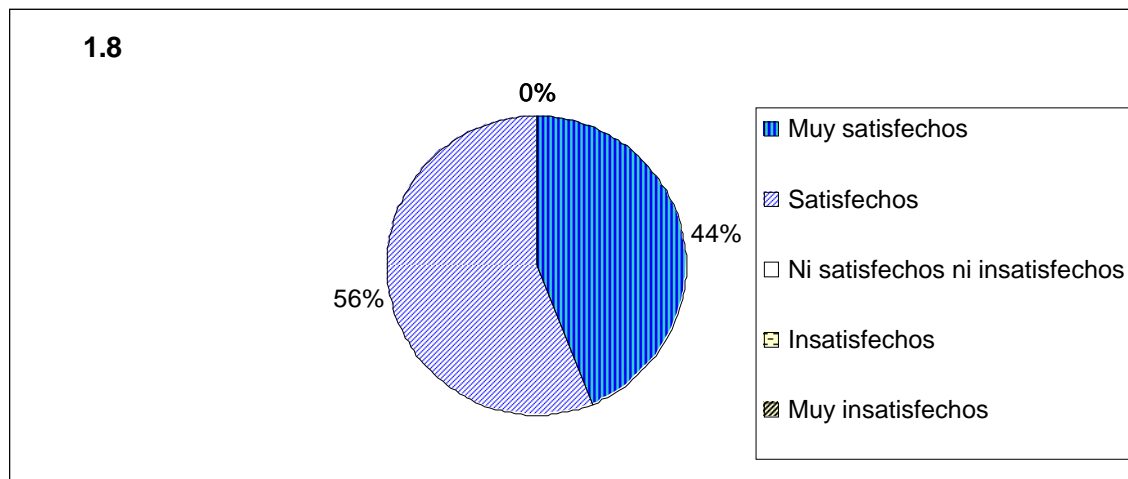
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global 16 respuestas	38 %	50 %	6 %	6 %	0 %
Resultados 2002 14 respuestas	14 %	79 %	0 %	7 %	0 %

1.7 ¿Con qué frecuencia utilizan/visitan ustedes el sitio web (www.jposc.org) del Centro de Servicios de JPO?



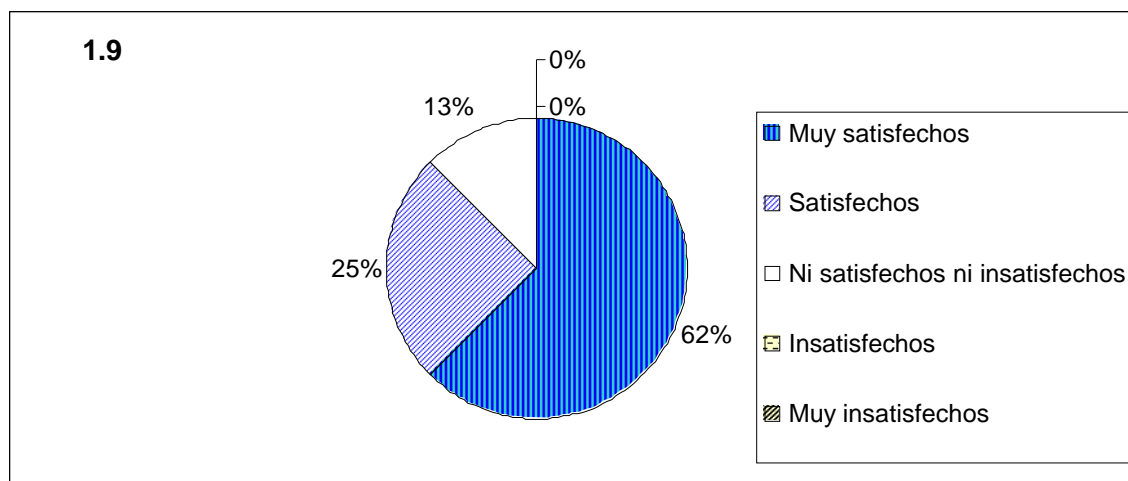
	Más de una vez por semana	Una vez por semana	Una vez por mes	Una vez por año	Nunca
Global 15 respuestas	0 %	20 %	73 %	7 %	0 %
Resultados 2002 14 respuestas	7 %	29 %	50 %	0 %	14 %

1.8 ¿En caso de que ustedes usen el sitio web del CSJPO, cuál es el grado de satisfacción que el sitio les proporciona en relación con las necesidades de información que su gobierno tiene acerca del Programa JPO?



	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global 16 respuestas	44 %	56 %	0 %	0 %	0 %
Resultados 2002 12 respuestas	25 %	75 %	0 %	0 %	0 %

1.9 ¿Cuál es el grado de satisfacción que les han proporcionado los folletos JPO distribuidos en el año 2003?



	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global 16 respuestas	62 %	25 %	13 %	0 %	0 %
Resultados 2002 14 respuestas	43 %	43 %	14 %	0 %	0 %

1.10 ¿Qué podríamos mejorar para atender de una forma más adecuada las necesidades de información de su gobierno?

- Tener información sobre las actividades y formación que reciben los JPO
- Comunicar a los JPO todas las oportunidades de empleo en el seno del sistema de la ONU
- Consolidar las relaciones de asociación entre las organizaciones más que entre el PNUD y la parte involucrada
- Tal como lo he mencionado el año pasado, sería estupendo recibir los mensajes electrónicos con un título más explícito a fin de no perderse información muy útil
- El seguimiento de los JPO que han terminado su misión

Sin comentarios:

- Nada que añadir
- Sin necesidades particulares por el momento

Comentarios positivos:

- Sus servicios y sistema de reclutamiento nos dan mucha satisfacción, particularmente el sistema de "Demanda de JPO" que se ha lanzado este año
- Me parece que los instrumentos disponibles se están utilizando de la mejor forma posible. Visito el sitio web de vez en cuando y tengo planeado hacerlo más a menudo en el futuro.

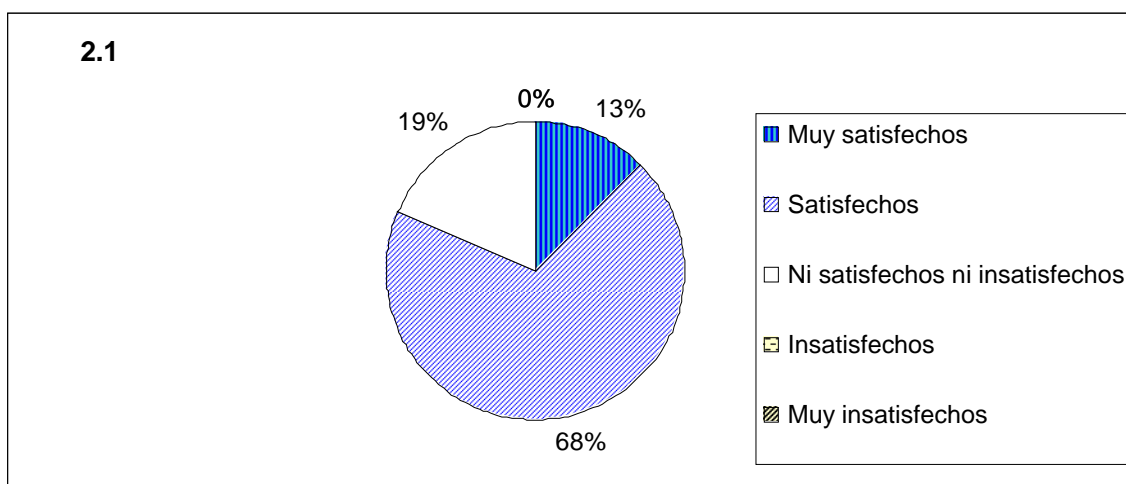
Comentarios negativos:

- Tener siempre actualizados y firmados los Términos de referencia (TOR) así como los nombres del Jefe de oficina y de los supervisores escritos correctamente
- No nos satisfacen los formularios de evaluación anual de los JPO. Se debería poner más énfasis en la evaluación que hace el supervisor sobre el desempeño de los JPO. Nos complace el hecho de que ustedes empiezan ahora a obtener las Evaluaciones de resultados y competencias (ERC o RCA) emitidas por las Oficinas de campo
- Prestar más atención al hecho de dirigir las solicitudes a las personas adecuadas (extensiones, etc.) acordándose de usar formalidad en las comunicaciones.

Sección 2

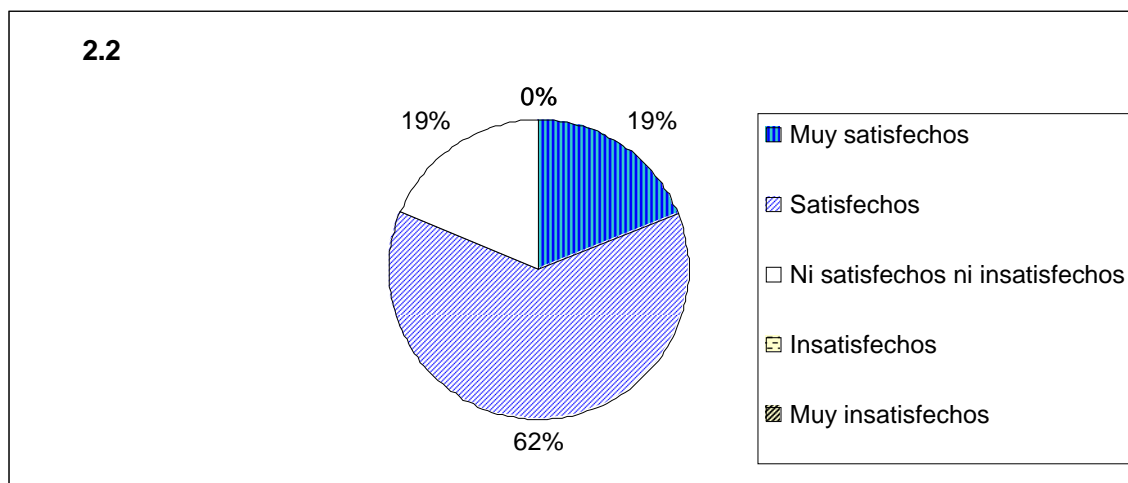
El eco que les hacen llegar los JPO acerca del Programa JPO

2.1 ¿Cuál es su impresión general en cuanto al grado de satisfacción que sienten los JPO patrocinados por su gobierno acerca de su nombramiento?



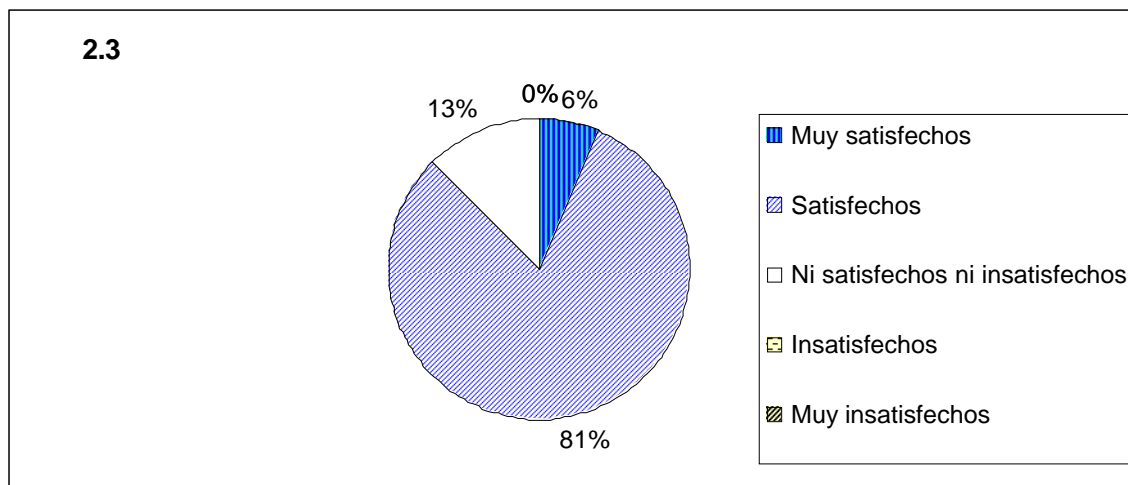
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global 16 respuestas	63 %	31 %	6 %	0 %	0 %
Resultados 2002 13 respuestas	15 %	85 %	0 %	0 %	0%

2.2 ¿Cuál es su impresión en cuanto al grado de satisfacción que sienten los JPO acerca de la adquisición de nuevas competencias durante su misión?



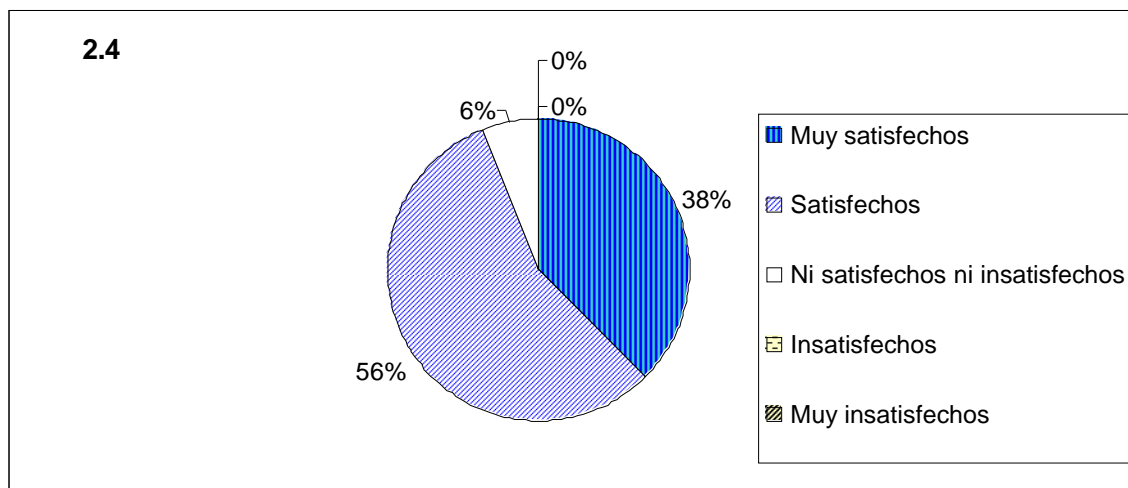
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global 16 respuestas	19 %	62 %	19 %	0 %	0 %
Resultados 2002 13 respuestas	15 %	85 %	0 %	0 %	0 %

2.3 ¿Cuál es su impresión en cuanto al grado de satisfacción que sienten los JPO acerca de las posibilidades de formación que se les proporciona durante su misión?



	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global 16 respuestas	6 %	81 %	13 %	8 %	0 %
Resultados 2002 13 respuestas	8 %	46 %	38 %	8 %	0 %

2.4 ¿Cuál es su impresión en cuanto al grado de satisfacción que sienten los JPO acerca de la calidad de los servicios que les proporciona el CSJPO?



	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global 16 respuestas	38 %	56 %	6 %	0 %	0 %
Resultados 2002 12 respuestas	25 %	67 %	8 %	0 %	0 %

Sección 3

Comentarios generales, ideas y evaluaciones de orden general

3.1 ¿Cuáles son las tres observaciones más positivas que pueden hacer acerca del Centro de Servicios de JPO?

“El CSJPO ha sido siempre un socio cortés, eficiente y muy profesional. Usa la Tecnología de la información (TI) de un modo óptimo y es de gran ayuda en caso de urgencia (por ejemplo, para encontrar una vacante a muy corto plazo y hacer todo lo posible a fin de satisfacer los deseos del donante). La Asociación de los antiguos JPO (AAJ) también es una iniciativa muy útil.”

1. Rápida reacción ante las solicitudes
2. Seriedad en el proceso de selección
3. Vacantes anunciadas interesantes

1. Buena coordinación
2. Buena práctica de la gestión
3. Experiencia en la selección de los mejores candidatos

1. Eficiente
2. Competente
3. Bien organizado

1. El CSJPO atiende nuestras solicitudes más pronto que las otras organizaciones de la ONU
2. Su sitio Internet es muy útil y servicial para nosotros y para los JPO
3. No sé si los JPO contactan con ustedes a menudo pero la mayor parte de los que patrocina nuestro gobierno están muy satisfechos con sus servicios

1. Respuestas siempre muy rápidas tanto por correo electrónico como por teléfono
2. Buena disposición para tratar todo tipo de asuntos
3. Propias sugerencias en cuanto a soluciones/nuevas ideas para animar a los JPO a mandar sus candidaturas relativas a nuevos puestos

1. Fiable
2. Eficiente
3. Orientado al cliente

1. Reacciona rápidamente
2. Buena gestión administrativa de los JPO
3. Procedimientos homogéneos

1. Eficacia
2. Receptividad
3. Visión

1. Eficiencia
2. Profesionalismo
3. Cortesía

1. Buena comunicación
2. Claridad en los procedimientos administrativos
3. Enfoque humano

1. Respuestas rápidas y exactas
2. El sistema de "Demanda de JPO" en línea se reveló como un instrumento muy útil

1. Rapidez (en todo)
2. Es bueno tener un punto de enfoque (un centro aparte) para todos los temas relativos a los JPO
3. Seguimiento (ya que el Centro trata todos los temas)

1. Eficacia
2. Rápido en las respuestas
3. Informatizado

3.2 ¿Cuáles son las tres observaciones menos positivas que pueden hacer acerca del Centro de servicios de JPO?

Sin comentarios:

- No tenemos comentarios negativos
- Nada que decir
- No tengo ningún comentario “menos positivo” acerca del CSJPO ya que la calidad de sus servicios es excelente y muy profesional. Me atrevería a sugerir que las otras agencias de la ONU, e incluso las no pertenecientes a la ONU, siguiesen su ejemplo.

1. Los TOR no están todos tan actualizados como nos gustaría que estuviesen

2. Parece que los informes anuales no nos llegan

1. Falta de comunicación en cuanto a las actividades de los JPO

2. Muy pocos puestos con la UNOPS y otras agencias

1. A veces confuso

2. A veces exige tiempo y esfuerzo por nuestra parte

3. No pone el énfasis suficiente en el desarrollo de la futura carrera de los

JPO

1. Uso de un solo idioma

2. Estar a la altura de las grandes expectativas de los socios

3. Posición ambigua hacia las otras agencias

1. Difícil saber quién es el/la responsable

2. Los procedimientos administrativos relativos al FNUAP no resultan siempre

muy claros

3. Es raro que recibamos alguna notificación de la llegada de los JPO

1. La gestión de los JPO de las organizaciones distintas al PNUD (por ejemplo,

el FNUAP) parece ser bastante complicada a veces (una racionalización adicional de las competencias parece necesaria)

2. Como [nuestro] programa difiere de los programas de los otros donantes, su

información en línea no le concierne siempre

3. Seguimiento del Memorando de entendimiento (MoU): presentación oportuna

de los informes y la información que éstos deben llevar

1. Utilidad de la Base de CV/Gestión de JPO

2. Mayor información sobre los resultados

3. Más estadísticas

“A veces, se manda demasiada información general por correo electrónico”

“Las medidas que se toman en relación con el Fondo de pensiones de los JPO”

“El comentario menos positivo va dirigido a la oficina del PNUD que ha cambiado los Términos de referencia de un puesto de JPO/Género por los de otro puesto de JPO/Medio ambiente mientras que [ese país] había sido específicamente elegido porque tenía una vacante de JPO/Género. Si se hubiese sabido el cambio con antelación, [el donante] hubiera escogido otro país en el que hubiera tenido sus prioridades o al UNIFEM.”

3.3 Otros comentarios, ideas y evaluaciones:

“En general, una valoración muy buena.”

“Sería apreciable si otras instituciones de la ONU con un programa de JPO tomasen el CSJPO como modelo.”

“Pensamos que se hace difícil para ustedes tratar el sistema de los JPO [del país donante] en comparación con el de los otros donadores, ya que nuestro sistema es diferente del suyo. Les agradecemos su cooperación y comprensión.”

“Generalmente, un desarrollo muy positivo para las relaciones con los JPO y los donantes.”

“Para el 2004, me gustaría investigar nuevas formas para asistir mejor a los JPO en relación con el marco de competencias en el proceso de selección (a continuación de la Conferencia de los donantes sobre el Programa de JPO en Bonn). Cualquier experiencia por parte del PNUD sería de gran ayuda (así como de otros colegas).

Quedando eso dicho, quisiera a veces poder contestar el cuestionario teniendo una categoría intermedia entre “satisfecho” y “muy satisfecho” o tener la posibilidad de escribir unas cuantas líneas para explicarme. Mi experiencia muestra que algunos JPO se quedan con una experiencia muy positiva de su misión con el PNUD mientras que para otros hay sitio para mejoras.

Me di cuenta de que el PNUD sabe de ciertos casos de JPO cuya experiencia le permite evitar algunos comentarios oídos en otras organizaciones, tal como: “No tienes falta de aprender esto ya que sólo eres un(a) JPO”. En el futuro, como pensamos contratar JPO de nivel muy alto, nos gustaría ver sus competencias retadas en cuanto a sus responsabilidades.”

“Hay que tratar el tema del Fondo de pensiones. El PNUD debería introducir un sistema similar al de los JPO en la Delegación de la Comisión Europea con contribución a un fondo de pensiones privado. Se debería debatir sobre estas ideas con el CSJPO para resolver esta situación poco satisfactoria.

“Enhorabuena por la importante mejora en la gestión de los JPO del PNUD. La política de descentralización en cuanto a mayor autonomía parece dar sus frutos.

“Comentario general de los JPO sobre el curso de capacitación en NY (aunque esto sea más bien de la incumbencia de NY): carencia de interés. Ese curso tiene lugar demasiado tarde. Se debería definir los temas y objetivos de mejor forma y según las especificidades de los JPO. Generalmente, los JPO quedan decepcionados salvo por la oportunidad de encontrarse con los directivos en NY. Sería muy útil planear un día en el que se tratarían las misiones particulares de las organizaciones especializadas tales como el UNIFEM y el FNUAP. Parece ser que los días de capacitación resultan muy largos.

¡Por otra parte, se valoran muy bien los talleres! [A nuestro país] le gustaría recibir información acerca de las fechas y lugares en los que serán organizados los próximos talleres.”

“Sección 2: las respuestas deberían ser “no sabemos” ya que no estamos en contacto con los JPO.”