



Asamblea General

Distr. general
23 de marzo de 2020
Español
Original: inglés

Septuagésimo quinto período de sesiones

Temas 141 y 142 de la lista preliminar*

Proyecto de presupuesto por programas para 2021

Planificación de los programas

Proyecto de presupuesto por programas para 2021

Parte VIII

Servicios de apoyo comunes

Sección 29E

Administración, Ginebra

Programa 25

Servicios de gestión y de apoyo

Índice

	<i>Página</i>
A. Proyecto de plan del programa para 2021 y ejecución del programa en 2019**	2
B. Propuestas de recursos relacionados y no relacionados con puestos para 2021***.	33
Anexos	
I. Organigrama y distribución de los puestos para 2021	47
II. Resumen de las medidas adoptadas para aplicar las recomendaciones pertinentes de los órganos de supervisión.	48
III. Resumen de los cambios que se proponen en los puestos de plantilla y temporarios, por componente y subprograma.	49

Nota: Todas las menciones de cargos o colectivos que se hacen en el presente documento son genéricas en cuanto al sexo.

* [A/75/50](#).

** De conformidad con el párrafo 11 de la resolución [72/266 A](#), la parte correspondiente al plan y la ejecución del programa se presenta por conducto del Comité del Programa y de la Coordinación para su examen por la Asamblea General.

*** De conformidad con el párrafo 11 de la resolución [72/266 A](#), la parte correspondiente a las necesidades de recursos relacionados y no relacionados con puestos se presenta por conducto de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto para su examen por la Asamblea General.



A. Proyecto de plan del programa para 2021 y ejecución del programa en 2019

Orientación general

Mandatos y antecedentes

- 29E.1 La Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra se creó en 1947 en virtud de la resolución 24 (I) y resoluciones sucesivas de la Asamblea General. La Oficina se encarga de prestar servicios administrativos y de apoyo a las entidades de Ginebra y sus oficinas sobre el terreno, de conformidad con las políticas, los procedimientos y las prácticas establecidos por la Secretaria General Adjunta de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión y el Secretario General Adjunto de Apoyo Operacional. También se encarga de proporcionar servicios de apoyo a los procesos intergubernamentales de la Organización en consonancia con su función de importante centro de conferencias para la diplomacia internacional; servicios de administración de edificios e ingeniería, que incluyen planificar el espacio y asignar las oficinas, así como llevar un registro de los bienes inmuebles que poseen las Naciones Unidas en Ginebra; servicios de apoyo técnico a las conferencias e infraestructura de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC); y servicios de biblioteca y gestión del conocimiento para apoyar la ejecución de los programas y actividades encomendados a la Secretaría.

Estrategia y factores externos para 2021

- 29E.2 La Oficina seguirá prestando servicios administrativos y de apoyo, a saber: a) dirigir y coordinar los servicios de gestión de los recursos humanos y financieros, la tecnología de la información y las comunicaciones, los servicios centrales de apoyo y los servicios de biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, incluidas la administración y la utilización de los locales de las Naciones Unidas y la coordinación de las políticas de recursos humanos, financieras y administrativas con otras organizaciones que tienen su sede en Ginebra; b) llevar a cabo y vigilar la aplicación de las políticas y otras funciones relacionadas con la gestión de los recursos humanos, las finanzas y el presupuesto, la tecnología de la información y las comunicaciones y los servicios centrales de apoyo, según determine la Secretaria General Adjunta de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión; c) prestar servicios financieros, presupuestarios y de contabilidad, así como orientación y asesoramiento, de conformidad con el Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas y las normas pertinentes; d) gestionar las necesidades de recursos humanos de las oficinas y dependencias de las Naciones Unidas en Ginebra, incluso proporcionando orientación y asesoramiento, servicios de formación y aprendizaje para el personal, promoción de las perspectivas de carrera y orientación profesional, actividades para el bienestar del personal, servicios médico-administrativos y servicios de asesoramiento jurídico sobre recursos humanos; e) prestar servicios administrativos y de apoyo a las reuniones de las Naciones Unidas celebradas en Ginebra y a los organismos especializados; f) prestar servicios de adquisiciones, actividades comerciales, transporte y viaje y otros servicios centrales de apoyo; g) prestar servicios tecnológicos regionales; h) prestar servicios de biblioteca y gestión del conocimiento para apoyar la ejecución de los programas y actividades encomendados a la Secretaría; i) velar por la coordinación y aplicación de las recomendaciones de los órganos de supervisión en la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra; y j) velar por la continuidad de las operaciones del apoyo administrativo que se presta a otras entidades con sede en Ginebra en casos de emergencia.
- 29E.3 Se está ejecutando el plan estratégico de conservación del patrimonio de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra. La renovación de los edificios históricos del Palacio de las Naciones comenzará en 2020 y se prolongará hasta 2023. Para que los clientes sigan teniendo acceso a las instalaciones de conferencias durante ese período, se está construyendo un edificio de conferencias temporal, con tres salas con capacidad para 200 participantes cada una, que estará listo para empezar a usarse en el segundo trimestre de 2020. La Oficina colabora estrechamente con el equipo del plan estratégico

de conservación del patrimonio para que las nuevas instalaciones cumplan las normas aprobadas por el país anfitrión.

- 29E.4 Está previsto que las plantas terminadas del nuevo edificio H empiecen a ocuparse escalonadamente en el tercer trimestre de 2020, momento en que la Oficina deberá afrontar las dificultades que plantean la gestión de los locales provisionales, la instalación en ellos del personal y su traslado posterior para ocupar el nuevo edificio de manera permanente. A fin de que la transición se produzca sin tropiezos, se han puesto en marcha iniciativas de gestión del cambio para adaptar al personal a las estrategias para un lugar de trabajo flexible, agilizar el paso de los archivos en papel a los archivos digitales, y perfeccionar la gestión de las modalidades de trabajo flexible, entre otras actividades. La iniciativa #NewWork, orientada a revitalizar la cultura institucional, constituye otro marco facilitador y un juego de herramientas para garantizar que se sigan prestando servicios pertinentes y de valor añadido a todos los clientes.
- 29E.5 La iniciativa #NewWork abarca cinco temas principales: la innovación y la asunción de riesgos, la colaboración, el empoderamiento de las redes, la adecuación al futuro y el trabajo flexible. Como parte de esa iniciativa, a mediados de 2019 la Oficina se centró en introducir la técnica de las reuniones matutinas, en las que, durante 15 minutos cada mañana, los equipos (incluido el personal que trabaja a distancia) ponen en común información acerca del día, como los próximos plazos, los ámbitos de acción y las dificultades que encuentran. Probaron la técnica 6 equipos de la Oficina y, para enero de 2020, 15 equipos la utilizaban en toda la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, incluidos 9 equipos de la División de Administración. Además, se impartió a los administradores capacitación en maneras de implantar modalidades de trabajo flexibles con el objetivo de incrementar su confianza en permitir que el personal se beneficiara de la nueva política, de conformidad con la Estrategia del Sistema de las Naciones Unidas sobre Salud Mental y Bienestar. El personal también recibió capacitación en maneras eficaces de trabajar a distancia. En consecuencia, en 2019 la Oficina aumentó el número de funcionarios que participaban en las modalidades de trabajo flexibles en casi un 20 % respecto de 2018 y en casi un 90 % respecto de 2017. En 2020, la Oficina prestará apoyo adicional a las modalidades de trabajo flexibles y a otras nuevas formas de trabajar, lo que implicará seguir capacitando a los administradores y al personal en las modalidades de trabajo flexibles, alentar a pares de administradores y funcionarios que ya trabajen a distancia con éxito a que compartan su experiencia con otros, reforzar la participación en las reuniones matutinas de los equipos, capacitar al personal en técnicas para presentar documentos de forma electrónica y trabajar con eficacia en un entorno electrónico, y explorar formas innovadoras de aprovechar tecnologías como la inteligencia artificial.
- 29E.6 En 2021, la Oficina centrará sus esfuerzos en prestar a los clientes servicios ininterrumpidos durante el período de máxima actividad de renovación y construcción del plan estratégico de conservación del patrimonio y, al mismo tiempo, minimizar las repercusiones de las dificultades previstas en cuanto a la continuidad de las operaciones. En este período resultará esencial dirigir la atención a las complejidades que plantea implantar plenamente los lugares y las modalidades de trabajo flexibles al tiempo que se mejora y se maximiza el uso de las tecnologías y las herramientas auxiliares. Además, la Oficina seguirá introduciendo formas innovadoras de continuar asistiendo a los clientes, entre otras medidas proporcionándoles las soluciones de servicios avanzadas desde el punto de vista técnico que requieren con cada vez más frecuencia, como los servicios electrónicos relacionados con la nueva capacidad tecnológica audiovisual que se está implementando como parte de las actividades de renovación vinculadas al plan estratégico de conservación del patrimonio, así como prestando apoyo con breve preaviso a negociaciones especiales de alto nivel (relativas, por ejemplo, a Libia, la República Árabe Siria o el Yemen) o acogiendo a relatores especiales, grupos de determinación de los hechos y otras actividades encomendadas y suministrándoles apoyo específico.
- 29E.7 La Oficina seguirá centrándose en mejorar los servicios a los clientes, forjar alianzas estratégicas y realizar actividades de divulgación con las oficinas clientes, sin dejar de prestar servicios como antes, eficientes y eficaces en las esferas de la administración y el apoyo a los departamentos y oficinas de la Secretaría en Ginebra y otros lugares, como Bonn (Alemania). Ello revestirá cada vez mayor importancia a la hora de encarar las repercusiones de las posibles dificultades que se prevé que el plan estratégico de conservación del patrimonio puede suponer para la continuidad de las

operaciones en 2021. Con el fin de coadyuvar la prestación del mejor apoyo posible a los clientes, la Oficina seguirá potenciando el papel de su Centro de Asistencia a los Clientes y ampliando la gama de servicios que ofrece. Desde que abrió sus puertas en octubre de 2018, el Centro ha recibido más de 30.000 visitas, respondido más de 20.000 consultas telefónicas y atendido más de 6.000 solicitudes de servicios a distancia. Ha comenzado a introducir nuevos servicios y perfeccionado su forma de operar recabando activamente la valoración de los clientes sobre su labor. El Centro velará por que los clientes continúen recibiendo un abanico de servicios fiables y de gran calidad que sean fácilmente accesibles desde un único emplazamiento, incluso durante los períodos de transición previstos para 2021.

- 29E.8 En 2021, seguirán celebrándose reuniones periódicas de la junta de clientes para promover un concepto abierto, transparente y colaborativo de la prestación de servicios y continuarán perfeccionándose los indicadores clave del desempeño. Además, la Oficina seguirá buscando oportunidades de simplificar las operaciones y ganar eficacia, y de lograr sinergias y economías de escala mediante la colaboración y la armonización en materia de administración y apoyo con las entidades de la Secretaría y del sistema de las Naciones Unidas con sede en Ginebra y con otras oficinas situadas fuera de la Sede y otros proveedores de servicios de la Secretaría.
- 29E.9 Con respecto a los factores externos, el plan general para 2021 se basa en la hipótesis de planificación de que los recursos extrapresupuestarios para los servicios que presta la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra seguirán estando disponibles para las oficinas clientes.
- 29E.10 La Oficina continúa incorporando la perspectiva de género en sus actividades operacionales, sus entregables y sus resultados, según proceda. En 2019, la Oficina planteó un reto para concebir soluciones innovadoras lideradas por funcionarios que ayuden a promover la igualdad de género incorporando la perspectiva de género en la labor de contratación y aumentando el número de candidaturas. Entre otras soluciones, se propuso rediseñar los elementos del proceso de contratación, incluidas las actividades de divulgación, la descripción de los puestos y los formularios de solicitud, para atraer a más candidatas. En 2019, la Oficina también hizo un seguimiento de la encuesta de 2017 sobre las percepciones del personal en lo tocante a la igualdad de género en la Oficina. Ello formaba parte del compromiso adquirido por la Directora General de la Oficina, Paladín Internacional de la Igualdad de Género, de crear un entorno de trabajo y una cultura institucional inclusivos en los que todos pudieran contribuir de manera equitativa y plena. Además, se siguen de cerca los avances de la Organización para cumplir su meta de lograr la paridad de género y todas las recomendaciones de selección incluyen una explicación de los efectos de la decisión en la paridad de género de la Oficina. Por otra parte, los coordinadores de cuestiones de género de la Oficina asesoran a la Directora General sobre las decisiones relativas a la selección del personal y participan en todas las reuniones de los órganos centrales de examen.
- 29E.11 El Grupo Directivo sobre Cuestiones de Género de la Oficina, encabezado por la Directora General, hace una supervisión estrecha de la aceleración del cambio y el logro de la paridad de género. Como consecuencia de esas iniciativas, el 51 % del total de candidatos seleccionados en 2019 fueron mujeres, frente al 50 % en 2018. En 2020, la Oficina analizará las repercusiones de esas iniciativas y actualizará su política de igualdad de género y empoderamiento de las mujeres, teniendo en cuenta las enseñanzas extraídas y las mejores prácticas. En 2021, la Oficina aplicará la política revisada.
- 29E.12 Respecto de la representación geográfica, la Oficina continúa velando por que todas las selecciones ordinarias de personal del Cuadro Orgánico y categorías superiores se examinen a la luz de su repercusión en la representación geográfica de la Oficina. También se informa a los directivos contratantes y los coordinadores de recursos humanos de las divisiones y los servicios acerca de los efectos de las decisiones sobre la selección mediante consultas y reuniones informativas. La Oficina también participa en actividades de divulgación y ferias de empleo a fin de dar a conocer las oportunidades de carrera a un abanico de posibles candidatos tan amplio como sea posible, con el objetivo de mejorar la representación geográfica y el equilibrio de género.
- 29E.13 De acuerdo con la Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad, la Oficina ha finalizado su plan de acción para 2020-2021 y ha creado un equipo de acción sobre accesibilidad. La Oficina colabora con otras divisiones en la aplicación del plan, que incluye una categoría de

accesibilidad de las instalaciones que abarca, entre otras cosas, el plan estratégico de conservación del patrimonio, la gestión de las instalaciones y la seguridad. Además, en 2020 se pondrá en marcha una campaña interna de comunicación para promover la accesibilidad y la inclusión de la discapacidad en todas las esferas en las que la Oficina desempeña su labor. Uno de los principales objetivos del plan estratégico de conservación del patrimonio es adaptar el Palacio de las Naciones de Ginebra a las normas sobre accesibilidad del código de construcción suizo y eliminar las barreras que impiden a las personas con discapacidad hacer uso de los locales, respetando al mismo tiempo los principios del diseño original y las características históricas de los edificios que se están renovando. Entre los ejemplos de actuaciones previstas cabe mencionar el aumento del espacio disponible para los usuarios de sillas de ruedas en las salas de conferencias, la mejora de la tecnología audiovisual en las salas y la adaptación de la disposición, el mobiliario y los accesorios de las zonas de oficina y esparcimiento a las necesidades de acceso y utilización de las personas con discapacidad.

- 29E.14 En lo que se refiere a la coordinación y el enlace interinstitucionales, la Oficina colabora con otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas y organizaciones gubernamentales internacionales con sede en Ginebra, coordinando el Grupo Encargado de las Actividades de Adquisición Comunes y la labor relacionada con el régimen común de las Naciones Unidas. En su calidad de secretaria del Grupo Encargado de las Actividades de Adquisición Comunes, la Oficina seguirá coordinando y ampliando las actividades del Grupo al combinar las principales actividades de adquisición de sus 20 miembros con sede en Ginebra. También presta servicios administrativos y de apoyo, a título reembolsable, a los fondos y programas, organismos especializados y otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas. Asimismo, continuará digitalizando y conservando los archivos y documentos oficiales de las Naciones Unidas en colaboración con otras bibliotecas de la Organización.

Mandatos legislativos

- 29E.15 En la lista que figura a continuación se indican todos los mandatos encomendados al programa.

Resoluciones de la Asamblea General

24 (I)	Transferencia de ciertas funciones, actividades y haberes de la Sociedad de las Naciones	73/279 A	Cuestiones especiales relativas al presupuesto por programas para el bienio 2018-2019
72/303	Progresos en el establecimiento de un sistema de rendición de cuentas en la Secretaría de las Naciones Unidas		

Entregables

- 29E.16 En el cuadro 29E.1 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables transversales del período 2019-2021.

Cuadro 29E.1

Entregables transversales del período 2019-2021, por categoría y subcategoría

Categoría y subcategoría	2019 Previstos	2019 Reales	2020 Previstos	2021 Previstos
A. Facilitación de procesos intergubernamentales y órganos de expertos				
Servicios sustantivos para reuniones (número de sesiones de tres horas)	3	3	3	3
1. Reuniones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto	1	1	1	1
2. Reuniones del Comité del Programa y de la Coordinación	1	1	1	1
3. Sesiones de la Quinta Comisión	1	1	1	1

Actividades de evaluación

- 29E.17 La Oficina tiene previsto realizar en 2021 una autoevaluación sobre la implantación del marco facilitador y el juego de herramientas #NewWork.

Programa de trabajo

Subprograma 1

Planificación de programas, finanzas y presupuesto

Objetivo

- 29E.18 El objetivo al que contribuye este subprograma es asegurar una gestión financiera acertada, eficaz y eficiente en las oficinas clientes.

Estrategia

- 29E.19 Para contribuir a asegurar una gestión financiera acertada, eficaz y eficiente en las oficinas clientes, el subprograma seguirá acometiendo las medidas siguientes: reforzar la supervisión de la ejecución del presupuesto, la gestión y el control financieros de los clientes y la presentación de informes coordinándose con la Sede y brindando asesoramiento oportuno sobre la gestión financiera a las entidades a que presta servicio; proporcionar asistencia, orientación y capacitación a los directores de programas y las dependencias administrativas de las organizaciones clientes acerca de la gestión financiera y las cuestiones presupuestarias; aportar procedimientos financieros y administrativos eficientes y contribuir a una ejecución del presupuesto eficaz; fortalecer la fiscalización financiera interna y simplificar las directrices y los procedimientos financieros para que la gestión financiera sea eficaz; examinar periódicamente los procedimientos del flujo de trabajo para detectar formas de conseguir una atención a los clientes más eficaz y rápida; hacer un seguimiento de la aplicación de las recomendaciones de los órganos de supervisión; y velar por el estricto cumplimiento del Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas y las políticas financieras de la Organización. Se espera que esas medidas den lugar a una mayor integridad de los datos financieros y a una mejora de la gestión general del presupuesto por programas y los recursos extrapresupuestarios. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar mayor transparencia y eficiencia en la prestación de servicios y la facturación, lo cual se ha traducido en un modelo de recuperación de gastos simplificado y estandarizado que abarca todas las esferas de la administración, mayor comprensión por las entidades con sede en Ginebra de los costos imputados por los servicios prestados, la adopción de decisiones más fundamentadas respecto de la asignación de los recursos y, en general, mejor comunicación y colaboración con las entidades.

Ejecución del programa en 2019, comparada con el resultado previsto

- 29E.20 Uno de los resultados previstos para 2019, a saber, mayor integridad de los datos financieros, que figura en el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019, se logró, como demuestra la opinión sin reservas de la Junta de Auditores sobre la conformidad de los estados financieros con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSAS).

Ejecución del programa en 2019: reducción del número de cuentas de clientes con cuestiones por resolver

29E.21 El subprograma supervisa la ejecución del presupuesto y vela por que la gestión financiera de los clientes sea acertada mediante controles internos de las oficinas clientes de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra. En 2019, la Oficina centró sus esfuerzos en hacer un seguimiento de las cuestiones por resolver en las cuentas financieras de las oficinas clientes y adoptar medidas correctivas con regularidad. La gestión de las transacciones pendientes en Umoja exige conocimientos profundos de sus diferentes módulos y de los procesos integrados que afectan a cada transacción financiera, así como pericia en materia de análisis y presentación de informes para utilizar los datos disponibles con eficacia. Además de hacer uso del panel de control de las cuentas, que se implantó de forma global en la Sede, se ha elaborado una serie de informes orientados a detectar anomalías y errores en las transacciones financieras de las oficinas clientes en las esferas de las cuentas por pagar, las cuentas por cobrar, el efectivo y la gestión de los pagos. Con el fin de proporcionar informes e información financieros precisos y completos, la Oficina también emprendió iniciativas selectivas en los ámbitos de los recursos humanos y los viajes con el propósito de hacer más evidentes las tendencias operacionales y detectar los errores en las transacciones en etapas más tempranas. Se organizaron reuniones con las oficinas clientes para resolver las cuestiones relacionadas con los procesos y se han elaborado y distribuido a las oficinas clientes informes de seguimiento con regularidad a fin de que los errores en las transacciones sean más evidentes y puedan detectarse antes. El subprograma ha aprovechado esas oportunidades para simplificar los procedimientos financieros, evaluar y reforzar los controles internos cuando fuera necesario y transformar las relaciones con las entidades clientes en alianzas más colaborativas, mutuamente beneficiosas y sostenibles.

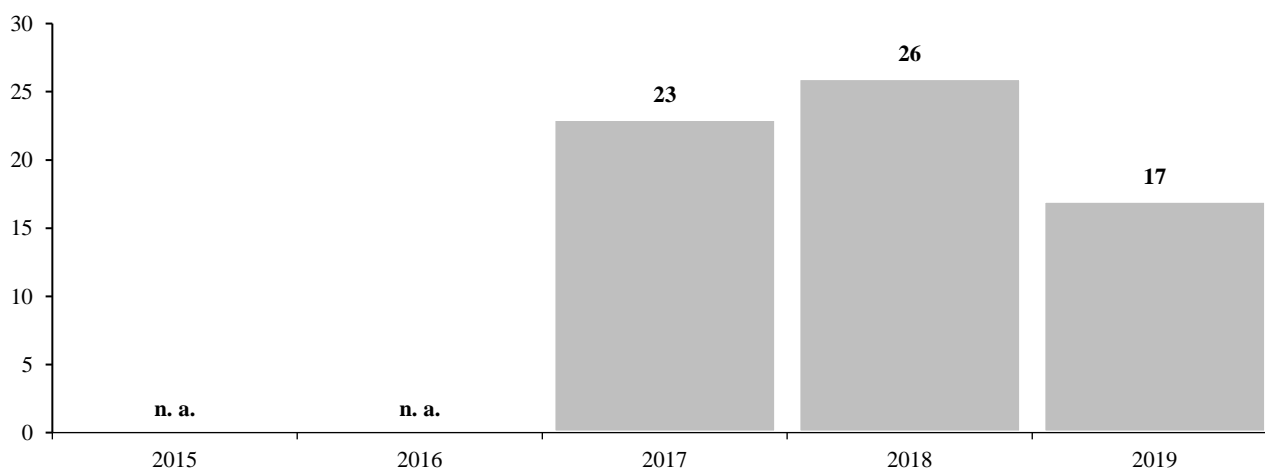
Progreso hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución

29E.22 Esta labor contribuyó a asegurar una gestión financiera acertada, eficaz y eficiente en las oficinas clientes, como demuestra la disminución del porcentaje de cuentas que tenían cuestiones por resolver, del 26 % en 2018 al 17 % en 2019, tendencia que se espera continúe. Entre dichas cuestiones por resolver figuran entradas antiguas sin tramitar (con frecuencia, relacionadas con transacciones del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo).

Figura 29E.I

Medida de la ejecución: cuentas de clientes con cuestiones por resolver

(En porcentaje)



Abreviación: n. a., no se aplica.

Resultados previstos para 2021

Resultado 1: transformación de la función financiera bajo un nuevo paradigma de gestión (resultado arrastrado de 2020)

- 29E.23 El subprograma continuará la labor relacionada con la gestión de riesgos financieros, de conformidad con su mandato, y desarrollará o adaptará herramientas para mejorar los controles internos y disminuir la exposición a riesgos, como se espera que demuestre la medida de la ejecución para 2021 que figura más abajo. Para 2020 se indica una medida de la ejecución aproximada, ya que la Asamblea General, en su resolución [74/251](#), aprobó una descripción del programa a nivel de los subprogramas compuesta únicamente de los objetivos que había aprobado en su resolución [71/6](#) y los entregables de 2020.

Cuadro 29E.2

Medida de la ejecución

2017	2018	2019	2020	2021
n. a.	Supervisión basada en el panel de control mensual de las cuentas	Supervisión fundada en un catálogo de riesgos financieros específico de la Oficina	Utilización de un sistema completo de control interno y de los riesgos	Examen y seguimiento de la eficacia y la eficiencia del sistema de control interno

Abreviación: n. a., no se aplica.

Resultado 2: mejora de la nómina de sueldos del personal (resultado nuevo)

- 29E.24 El subprograma ha venido realizando actividades de verificación de la nómina de sueldos con regularidad para asegurar que el persona reciba los pagos de forma efectiva y puntual y que dichos pagos son correctos y se basan en las prestaciones autorizadas. En el sistema Umoja se lleva a cabo una simulación de la nómina de sueldos, tras la cual se genera un archivo de verificación que se comprueba manualmente. El archivo se revisa para detectar importes que no coinciden con el tipo de nómina que se está tramitando y se investigan aquellas entradas marcadas como potencialmente erróneas. Cuando se detecta una excepción, se utilizan los recursos para examinarla y decidir si procede emitir anticipos de sueldos. En 2018 se bloqueó un promedio mensual de 295 pagos de sueldos del personal de la Oficina como consecuencia de las excepciones generadas por el proceso de la nómina de sueldos.

Desafío interno y respuesta

- 29E.25 El desafío del subprograma era que el archivo de verificación debía crearse de forma manual, lo que requiere mucho tiempo y la intervención de técnicos en tecnología de la información cualificados. Para generar el archivo se debe recabar información de varias fuentes (Umoja y el archivo de verificación del mes anterior). Una vez se ha recopilado esa información de manera individual, los técnicos emplean una combinación de herramientas y técnicas (bases de datos, macros, tablas dinámicas y funciones de búsqueda) para preparar un archivo de trabajo que pueda usarse en la verificación. Ese proceso se repite al menos tres veces por mes, después de cada simulación de la nómina de sueldos. El proceso lleva mucho tiempo y puede dar lugar a pagos erróneos debido al gran volumen de entradas de la nómina que es necesario revisar. Por ello, el subprograma ha seleccionado una esfera en la que la tecnología podría resolver el problema, y desarrollará y probará, mediante herramientas de inteligencia institucional, un sistema que extraiga los datos de Umoja de manera automática a intervalos concretos y utilice algoritmos para detectar y marcar las entradas que sea necesario analizar e investigar. Los resultados del análisis se enviarían automáticamente a los interesados de las etapas anteriores del proceso, incluidos los subprogramas 1 y 2, para que

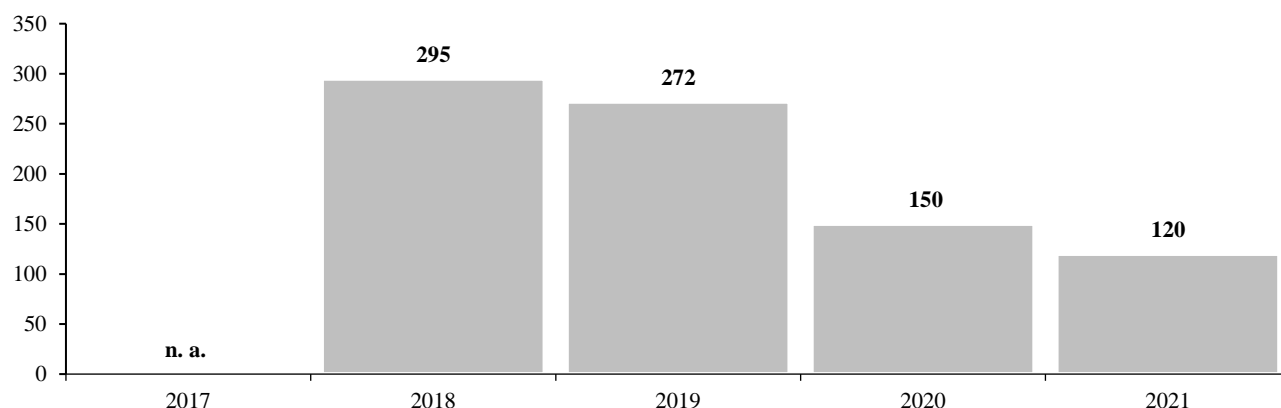
adoptaran las medidas preventivas adecuadas y, de esa forma, concentrar los recursos en llevar a cabo un análisis cualitativo preventivo en lugar de en efectuar pagos anticipados y exámenes *a posteriori*. Una vez se realicen las pruebas, el subprograma transmitirá los resultados a otras oficinas con miras a aplicar el proceso en otros lugares de destino.

Progreso previsto hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución

- 29E.26 Se espera que esta labor contribuya a asegurar una gestión financiera acertada, eficaz y eficiente en las oficinas clientes, como demostraría la reducción del promedio de exclusiones mensuales de la nómina de sueldos a 120 en 2021.

Figura 29E.II

Medida de la ejecución: promedio de exclusiones mensuales de la nómina de sueldos



Abreviación: n. a., no se aplica.

Mandatos legislativos

- 29E.27 En la lista que figura a continuación se indican todos los mandatos encomendados al subprograma.

Resoluciones de la Asamblea General

41/213	Examen de la eficiencia del funcionamiento administrativo y financiero de las Naciones Unidas	74/251	Planificación de los programas
		74/262	Cuestiones relativas al proyecto de presupuesto por programas para 2020
42/211	Aplicación de la resolución 41/213 de la Asamblea General		
72/8 A y B	Informes financieros y estados financieros auditados e informes de la Junta de Auditores		

Entregables

- 29E.28 En el cuadro 29E.3 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2019-2021 que contribuyeron y se espera que contribuyan al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro 29E.3

Subprograma 1: entregables del período 2019-2021, por categoría y subcategoría

Categoría y subcategoría

E. Entregables facilitadores

Administración: gestión financiera, incluidos la gestión de riesgos y los controles internos, la preparación y ejecución de los presupuestos y otras propuestas de recursos; gestión de los puestos (creación, prórroga, supresión y financiación); presentación de informes financieros y contabilidad; gestión del efectivo y los ingresos; recuperación de gastos y facturación; gestión de los acuerdos de servicios con casi 50 entidades clientes, incluida la facturación trimestral de la recuperación de gastos de más de 120 líneas de servicios; pagos, nómina de sueldos y desembolsos; orientación y asesoramiento sobre todas las cuestiones financieras; seguro médico; administración de las solicitudes de indemnización; reuniones de la junta de servicios a los clientes

**Subprograma 2
Gestión de los recursos humanos**

Objetivo

- 29E.29 El objetivo al que contribuye este subprograma es propiciar una fuerza de trabajo competente, diversa, adaptable y sana, impulsar el más alto grado de eficiencia, competencia e integridad y asegurar la resiliencia del cambio institucional.

Estrategia

- 29E.30 Para contribuir a propiciar una fuerza de trabajo competente, diversa, adaptable y sana, el subprograma seguirá proporcionando orientación, asesoramiento y apoyo sobre la búsqueda, la incorporación y el desarrollo profesional de talentos (por medios como encontrar posibles conjuntos de candidatos, clasificar los puestos, gestionar las vacantes y contratar a los candidatos seleccionados); administrar los contratos y las prestaciones del personal; mantener contactos con el país anfitrión; suministrar el apoyo médico y de salud ocupacional y mental adecuado; y prestar servicios de asesoramiento y bienestar del personal. Se espera que esta labor desarrolle la capacidad del personal mediante sesiones de capacitación y exposiciones informativas que ayuden a afrontar con éxito los cambios en el lugar de trabajo y las posibles interrupciones derivadas de las actividades de renovación y construcción enmarcadas en el plan estratégico de conservación del patrimonio y a solventar las dificultades que plantee la evolución de los mandatos institucionales, y que desarrolle también la capacidad de los administradores de supervisar a una fuerza de trabajo más ágil y flexible. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar una reducción del promedio de días hábiles necesarios para concluir todas las etapas del proceso de contratación a cargo de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra.
- 29E.31 Para contribuir a impulsar el más alto grado de eficiencia, competencia e integridad y promover el cambio institucional, el subprograma continuará facilitando actividades de aprendizaje y desarrollo profesional haciendo particular hincapié en el multilingüismo y en actividades selectivas en materia de recursos humanos, como sesiones de capacitación y exposiciones informativas que potencien el sistema de gestión del desempeño institucional y respalden y estimulen el cambio institucional. El subprograma también proporcionará asesoramiento jurídico y sobre políticas, ejercerá de asesor jurídico de la Organización ante el Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas y actuará como representante de la Organización en los casos presentados por el personal ante la Dependencia de Evaluación Interna y la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas. Se espera que esas medidas mejoren la ejecución de los mandatos, apunten la rendición de cuentas a incrementen la implicación del personal, en particular durante el traslado al edificio H prevista en el plan estratégico de conservación del patrimonio a medida que buen número de funcionarios lleva a cabo la transición a los nuevos lugares y entornos de trabajo. Entre los

resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar un aumento del número de funcionarios que participan en los cursos de capacitación ofrecidos por la Organización. Durante el bienio 2016-2017, 16.220 funcionarios tomaron parte en programas de aprendizaje y desarrollo profesional. El número creció durante el bienio 2018-2019 hasta los 18.247 funcionarios. Entre los motivos de ese crecimiento cabe mencionar el cambio del nombre de la Sección de Capacitación y Perfeccionamiento del Personal por el de “Centro de Aprendizaje y Multilingüismo” en 2017, la publicación de un nuevo sitio web y su combinación con herramientas de matriculación en línea para incrementar el número de participantes en los cursos de capacitación lingüística y la creación del Espacio Común de Conocimiento y Aprendizaje en 2018, en cooperación con la Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, para generar nuevas oportunidades de aprendizaje, intercambio de conocimientos y colaboración. El crecimiento también obedece al refuerzo de los cursos sobre gestión y comunicación ofrecidos por el subprograma con el apoyo de un especialista con experiencia en recursos humanos que adaptó los cursos a las necesidades de los participantes y respondió a preguntas acerca de situaciones y escenarios complejos. Los cursos tuvieron buena acogida. Casi el 81 % de los participantes señalaron que los conocimientos y aptitudes adquiridos en las sesiones de capacitación los beneficiaban en su desarrollo profesional, más del 86 % de ellos consideraban haber adquirido los conocimientos y aptitudes impartidos en los cursos y más del 90 % indicaron que el contenido de los cursos les resultaba útil en su trabajo.

Ejecución del programa en 2019, comparada con el resultado previsto

- 29E.32 Uno de los resultados previstos para 2019, a saber, una dotación de personal eficaz y eficiente para apoyar la gestión de talentos, que figura en el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019, se logró, como demuestra el promedio de 56 días hábiles transcurridos entre la fecha de publicación del anuncio de vacante y la fecha de selección de la persona para cubrir un puesto en las redes de empleos que aún no se veían afectadas por el sistema de movilidad planificada, frente a la meta de 83 días para el bienio 2018-2019. El subprograma logró una reducción del 30 % en el promedio de días de duración del calendario de contratación prestando apoyo selectivo a los directivos contratantes y apoyo específico a los órganos centrales de examen. Al analizar el proceso se puso de manifiesto que los retrasos más importantes se producían en la etapa en la que los directivos contratantes evaluaban a los candidatos. El subprograma consiguió ayudar a salvar esa dificultad prestando apoyo y colaborando estrechamente con los directivos contratantes, a quienes impartió capacitación especializada respecto de la elaboración de anuncios de vacantes, la evaluación de candidatos y la redacción de informes de evaluación comparativos y memorandos de envío.

Ejecución del programa en 2019: clientes más satisfechos gracias al seguimiento de la calidad de los servicios en tiempo real

- 29E.33 El subprograma puso en marcha en 2019 un nuevo mecanismo de aseguramiento de la calidad mediante una encuesta sobre la satisfacción de los clientes en tiempo real que permitía al personal enviar en el acto su valoración de los servicios de recursos humanos prestados. Hasta entonces solo se llevaba a cabo una encuesta anual sobre la satisfacción de los clientes de alto nivel. El subprograma utilizó las valoraciones de los clientes recabadas con esa herramienta para hacer un seguimiento constante y en tiempo real de la satisfacción de los clientes y de la calidad de los servicios y para analizar las tendencias en los tipos de asuntos que se planteaban, determinar cuestiones transversales y preguntas frecuentes y generar una estructura de apoyo más receptiva y ágil con la que tramitar las solicitudes estacionales y gestionar los períodos de máxima actividad.
- 29E.34 Gracias al seguimiento de las tendencias en los asuntos planteados, el subprograma pudo acometer con mayor iniciativa otras actividades selectivas, como la introducción de consultas sobre la gestión de la actuación profesional durante las etapas clave del ciclo en el servicio de asistencia dedicado a los recursos humanos del Centro de Asistencia a los Clientes; emprender campañas de sensibilización sobre diversos temas de recursos humanos (p. ej., consultorios sobre las mejoras en las herramientas de recursos humanos y los cambios en las políticas institucionales); mejorar

constantemente la prestación de servicios; simplificar los procesos entre distintas líneas de servicios de recursos humanos; y mantener la puntualidad de los servicios y la coherencia del asesoramiento en materia de aplicación del Estatuto y el Reglamento del Personal de las Naciones Unidas y las políticas de recursos humanos.

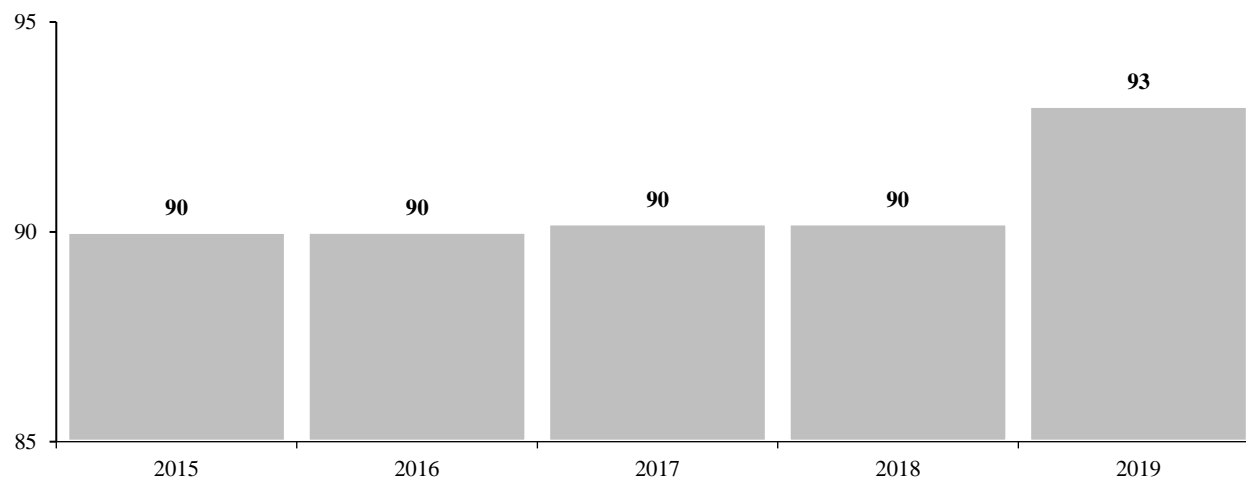
Progreso hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución

- 29E.35 Esta labor contribuyó a propiciar una fuerza de trabajo competente, diversa, adaptable y sana, impulsar el más alto grado de eficiencia, competencia e integridad y asegurar la resiliencia del cambio institucional, como demuestra la tasa de satisfacción de los clientes con los servicios de recursos humanos prestados del 93 %, obtenida de entre los más de 1.000 funcionarios que respondieron a la encuesta de satisfacción en tiempo real facilitada por el subprograma para la línea de servicios de recursos humanos perteneciente al Centro de Asistencia a los Clientes de la Oficina. El personal expresó su aprecio por el contacto directo y personal y encontró que la línea de servicios prestaba un apoyo especialmente valioso en lo tocante a la presentación de las solicitudes del subsidio de educación, dado que la plataforma utilizada para ello se trasladó durante 2019 de un sistema heredado a iNeed/portal de autoservicio de Unite. Puesto que muchos de los funcionarios utilizaban ese nuevo portal por primera vez, se les brindó orientación y capacitación en la tecnología digital más reciente para que pudieran hacer uso de la herramienta. Un cliente de la línea de servicios comentó que la creación del Centro de Asistencia a los Clientes suponía una gran mejora. Otro cliente indicó que el miembro del servicio de asistencia dedicado a los recursos humanos lo escuchó con atención y demostró gran habilidad para determinar con rapidez quién debía tomar qué medida a fin de resolver la cuestión, que dicho miembro del servicio llevó a cabo un seguimiento por correo electrónico y por teléfono y lo mantuvo al tanto de las novedades en todo momento y que los resultados de las gestiones se hicieron visibles en 24 horas.

Figura 29E.III

Medida de la ejecución: tasa de satisfacción de los clientes con los servicios de recursos humanos

(En porcentaje)



Resultados previstos para 2021

Resultado 1: una fuerza de trabajo sana para un mundo mejor (resultado arrastrado de 2020)

- 29E.36 El subprograma continuará la labor relacionada con las condiciones de trabajo en la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, de conformidad con su mandato, y elaborará políticas y promoverá condiciones encaminadas a incrementar la productividad y el bienestar del personal, como se espera que demuestre la medida de la ejecución para 2021 que figura más abajo. Para 2020 se indica una medida de la ejecución aproximada, ya que la Asamblea General, en su resolución [74/251](#), aprobó una descripción del programa a nivel de los subprogramas compuesta únicamente de los objetivos que había aprobado en su resolución [71/6](#) y los entregables de 2020.

Cuadro 29E.4

Medida de la ejecución

2017	2018	2019	2020	2021
n. a.	Formulación de la política de reincorporación al trabajo y presentación por el grupo de trabajo sobre el bienestar del personal	Inicio de la aplicación de la política de reincorporación al trabajo y ampliación por el grupo de trabajo sobre el bienestar del personal	Plena aplicación de la política de reincorporación al trabajo; valoración positiva del personal	Examen de la política de reincorporación al trabajo e incorporación de las enseñanzas extraídas

Abreviación: n. a., no se aplica.

Resultado 2: estrategias innovadoras para apoyar al personal en un entorno laboral cambiante (resultado nuevo)

- 29E.37 El marco #NewWork se ha diseñado como un juego de herramientas innovador para que el personal pueda trabajar con mayor eficacia y mejorar la prestación general de servicios y la satisfacción de los clientes, en particular en un entorno de cambio que para tener éxito requiere nuevas formas de trabajar. La transición al edificio H prevista en el plan estratégico de conservación del patrimonio implicará trasladar a buen número de funcionarios de forma permanente al nuevo edificio o temporalmente a locales provisionales durante la renovación del Palacio de las Naciones. Para que el personal mantenga altos niveles de prestación de servicios a los clientes durante ese período será necesaria una cultura de trabajo ágil centrada en gestionar en función de los resultados y no de la presencia y en trabajar con eficacia en un lugar de trabajo flexible. En este contexto, el subprograma empleará una serie de herramientas de #NewWork para ayudar al personal y a los administradores a aprovechar las oportunidades y enfrentar los retos del futuro de forma más eficaz. La participación en las reuniones matutinas de los equipos será una herramienta de particular importancia. Dichas reuniones diarias, incluso las que se celebran a distancia, propician la eficacia de la comunicación, la armonización y la productividad al centrar la atención en los objetivos estratégicos, materializar la rendición de cuentas de los equipos respecto de las cuestiones urgentes y asegurar que las tareas de los distintos miembros de los equipos estén armonizadas. Otras herramientas incluirán nuevos programas de aprendizaje y desarrollo profesional emprendidos por el subprograma para seguir llevando a cabo las actividades siguientes: capacitar a los administradores en formas de gestionar al personal que trabaja a distancia y capacitar al personal en maneras eficaces de trabajar a distancia, alentar a pares de administradores y funcionarios que ya trabajen a distancia con éxito a que compartan su experiencia con otros y capacitar al personal en técnicas para presentar documentos de forma electrónica y trabajar con eficacia en un entorno electrónico. Otra de las iniciativas del

subprograma será la elaboración y puesta en funcionamiento de una herramienta electrónica, en colaboración con el subprograma 4, con la que se automatizará el proceso de solicitud de modalidades de trabajo flexibles, incluida su aprobación y la presentación de informes al respecto. Los datos recabados con esa herramienta constituirán una plataforma para diseñar actividades futuras en apoyo de una mayor productividad y una mejor conciliación de la vida laboral y personal.

Desafío interno y respuesta

- 29E.38 El desafío del subprograma, en el contexto del plan estratégico de conservación del patrimonio y la promoción de la conciliación de la vida laboral y personal, era reforzar la colaboración y la comunicación y erradicar la mentalidad compartimentada, tanto dentro de los equipos como más allá de las fronteras institucionales. La flexibilidad del lugar de trabajo, combinada con la necesidad de ser más eficientes como organización, exige una nueva forma de trabajar dinámica, flexible y basada en el desempeño. Por ello, en 2021, el subprograma ampliará el uso de la técnica de las reuniones matutinas, herramienta de #NewWork consistente en que, durante 15 minutos cada mañana, los equipos (incluido el personal que trabaja a distancia) ponen en común información acerca del día, como los próximos plazos, los ámbitos de acción y las dificultades que encuentran. En 2019, la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra se alió con la Organización Internacional del Trabajo para probar esa técnica como medio de facilitar la innovación, el desarrollo de la capacidad, la eficiencia de los procesos, la atención en los clientes y los entornos de trabajo colaborativos. Las pruebas resultaron un éxito. Los equipos que probaron las reuniones matutinas consideran haber mejorado la puesta en común de conocimientos e información, la comunicación y la transparencia, y han desarrollado su sentido de cohesión y pertenencia al equipo. Por ello, el subprograma ampliará el uso de las reuniones matutinas y las modalidades de trabajo flexibles y seguirá prestando apoyo a los administradores y el personal llevando a cabo exposiciones informativas adaptadas y consultas individuales sobre esos temas, y creará capacidad para velar por que las herramientas se utilicen correctamente. Dicho apoyo abarcará sesiones de formación de formadores para expandir el uso de las reuniones matutinas y fomentar la puesta en común de enseñanzas extraídas y mejores prácticas.

Progreso previsto hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución

- 29E.39 Se espera que esta labor contribuya a impulsar el más alto grado de eficiencia, competencia e integridad y a asegurar la resiliencia del cambio institucional al propiciar la comunicación, la productividad, la rendición de cuentas y la coordinación en los equipos, en particular durante el traslado al edificio H como parte de la aplicación del plan estratégico de conservación del patrimonio, como demostrarían la expansión y adopción del uso de las reuniones matutinas como ejemplo de mejores prácticas, incluso entre los administradores, y una valoración positiva constante por los administradores y los funcionarios que participan en esas reuniones.

Cuadro 29E.5

Medida de la ejecución

2017	2018	2019	2020	2021
n. a.	n. a.	Los equipos de pruebas iniciales aplican la técnica de las reuniones matutinas a raíz de las valoraciones de los clientes que apuntan una necesidad de reforzar el desarrollo de la capacidad, la	Las valoraciones positivas aportadas por los administradores y los funcionarios de los equipos de pruebas de las reuniones matutinas da lugar a la creación de una sesión de formación de formadores sobre	El mayor uso de las reuniones matutinas y las valoraciones positivas aportadas por los administradores y los funcionarios en cuanto al grado en que esas reuniones han favorecido la gestión en función de

2017	2018	2019	2020	2021
		atención en los clientes y el apoyo de un entorno de trabajo más colaborativo y flexible y de la gestión en función de los resultados	el uso de la técnica de las reuniones matutinas. Aumenta el número de equipos que implantan las reuniones matutinas	los resultados da lugar a un entorno de trabajo más colaborativo y flexible

Abreviación: n. a., no se aplica.

Mandatos legislativos

29E.40 En la lista que figura a continuación se indican todos los mandatos encomendados al subprograma.

Resoluciones de la Asamblea General

72/254	Gestión de los recursos humanos	74/255 A y B	Régimen común de las Naciones Unidas
73/276	Administración de justicia en las Naciones Unidas		

Entregables

29E.41 En el cuadro 29E.6 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2019-2021 que contribuyeron y se espera que contribuyan al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro 29E.6

Subprograma 2: entregables del período 2019-2021, por categoría y subcategoría

Categoría y subcategoría

D. Entregables de comunicación

Programas de extensión, eventos especiales y materiales informativos: ferias de empleo y presentaciones sobre las perspectivas de carrera para encontrar posibles candidatos a la contratación, en particular candidatas, procedentes de Estados Miembros no representados e insuficientemente representados y dar a conocer las oportunidades de empleo en las Naciones Unidas; programas de promoción de la salud y el bienestar para la fuerza de trabajo que presta servicios en más de 20 entidades clientes; divulgación de conocimientos en la esfera de los recursos humanos

E. Entregables facilitadores

Administración: gestión de talentos y clasificación de empleos; administración de los contratos y las prestaciones del personal; asesoramiento y orientación especializados sobre las políticas de recursos humanos, incluso sobre la administración y aplicación del Estatuto y el Reglamento del Personal y el sistema de selección de personal; capacitación en competencias institucionales y de gestión, aptitudes sustantivas y técnicas, idiomas y comunicación, y desarrollo profesional para más de 9.000 participantes al año; realización de pruebas; servicios de asesoramiento del personal y apoyo psicológico; realización de encuestas del personal, incluso sobre el costo de la vida y las dietas; permisos de residencia en el país anfitrión en colaboración con las autoridades locales; salud ocupacional y servicios médico-administrativos, consultas y asesoramiento médicos, preparación para situaciones de emergencia médica, campañas de salud y bienestar; aprendizaje, desarrollo profesional y gestión de la actuación profesional

Justicia y supervisión internas: asesoramiento jurídico en relación con casos de supuesta conducta indebida; actuación como asesor jurídico de la Organización ante el Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas; representación de la Organización en los casos presentados por el personal ante la Dependencia de Evaluación Interna y la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas; servicios de asesoramiento jurídico y sobre políticas dirigidos a los administradores de más de 20 entidades clientes, incluso por medio de exposiciones informativas y sesiones de información especiales, acerca de las mejores prácticas y la experiencia adquirida en cuestiones relativas a la administración de justicia

Subprograma 3

Servicios de apoyo

Objetivo

- 29E.42 El objetivo al que contribuye este subprograma es asegurar el funcionamiento eficaz, ambientalmente responsable y eficiente de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra en lo relativo a la gestión de los locales, las oficinas y las instalaciones de conferencias, la gestión de activos, los viajes y el transporte, los servicios de correo y valija diplomática, las adquisiciones y las actividades comerciales.

Estrategia

- 29E.43 Para contribuir a asegurar el funcionamiento eficaz, ambientalmente responsable y eficiente de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, el subprograma continuará prestando servicios en las esferas de las adquisiciones, la gestión de los contratos, la gestión de los bienes, los viajes, los visados, los documentos de viaje de las Naciones Unidas, el transporte, los servicios de correo y valija diplomática, los almacenes, la gestión ambiental sostenible y la gestión de las instalaciones y los locales, incluido el apoyo a las conferencias y las reuniones celebradas en la Oficina, así como la gestión del espacio. El subprograma también seguirá supervisando de cerca y apoyando activamente la aplicación del plan estratégico de conservación del patrimonio y procurando que se pongan en práctica soluciones para minimizar las repercusiones de toda posible interrupción durante la renovación de los edificios históricos del Palacio de las Naciones, que comenzará en 2020 y se prolongará hasta 2023. El traslado al edificio H precisará que el subprograma continúe sacando partido de las tecnologías y las sinergias operacionales siempre que sea posible para simplificar los procesos de trabajo, incluidos los procesos electrónicos, a medida que la Organización se adapta a los lugares de trabajo flexibles e incrementa el uso de las modalidades de trabajo flexibles. En 2020 se pondrán en práctica varias iniciativas en estrecha colaboración con el equipo del plan estratégico de conservación del patrimonio, como la finalización de un nuevo sistema de modelado de información para la construcción (proceso que permite generar y gestionar representaciones digitales de las características físicas y funcionales de la infraestructura) para optimizar el uso del espacio y facilitar el mantenimiento preventivo; la evaluación del personal y la plantilla actuales para optimizar en general las operaciones y el uso de los recursos; la elaboración de un manual de construcción completo para el subprograma y los clientes; y el fortalecimiento del actual sistema de administración de edificios para mejorar la supervisión de las instalaciones técnicas. Se espera que la labor del subprograma dé lugar a mayor eficiencia en los servicios de apoyo que se prestan a la Oficina y sus entidades clientes, en particular durante los trabajos de construcción y renovación previstos en el plan estratégico de conservación del patrimonio. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar la adopción de medidas para hacer realidad las ventajas que se prevé que ofrezca el edificio H, a saber, brindar al personal un entorno laboral diverso y favorecer la puesta en marcha del sistema de modelado de información para la construcción.
- 29E.44 Para contribuir a asegurar una asistencia eficaz, ambientalmente responsable y eficiente para las conferencias, las reuniones y los actos que se celebran en la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, el subprograma continuará prestando servicios esenciales de apoyo técnico a las conferencias, las reuniones y los actos que tienen lugar en la Oficina, incluidos sus anexos, como el Palais Wilson (que tiene más de 35 salas con una capacidad de entre 10 y 2.200 asientos por sala). En los últimos años han surgido nuevas tecnologías avanzadas de apoyo a las conferencias de las que la Oficina ha sacado el máximo provecho. Ejemplo de ello es la instalación de tecnologías modernas durante la renovación de las salas XVII (2016) y XIX (2019), que repercutirá en todas las salas y exigirá que el personal audiovisual trabaje codo con codo con el equipo del proyecto del plan estratégico de conservación del patrimonio. Esas nuevas tecnologías aportarán funciones y soluciones adicionales a los participantes en las conferencias y a los clientes, lo que se espera que redunde en unos servicios de apoyo a las conferencias modernos, de calidad y capaces de ofrecer funciones como la gestión de monitores, las

instalaciones para lengua de señas, los sistemas de votación electrónica, el subtitulado, la interfaz con las transmisiones web, la radioteledifusión y las videoconferencias.

- 29E.45 Para contribuir a asegurar una gestión eficaz, ambientalmente responsable y eficiente de las instalaciones de conferencias, el subprograma colaborará estrechamente con el equipo del plan estratégico de conservación del patrimonio para que el edificio de conferencias temporal (con tres salas con capacidad para 200 personas cada una) cuente con la tecnología y las comodidades necesarias para los participantes en las conferencias, gracias a lo cual se espera disponer de un centro de conferencias y de servicios de apoyo conexos de calidad durante la renovación prevista en el plan estratégico de conservación del patrimonio. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar la renovación íntegra de la sala XIX (con capacidad para 737 asientos) y la reforma parcial de la sala XVIII (con capacidad para 641 asientos) con el fin de aumentar la fiabilidad de los sistemas, en particular el sistema de interpretación simultánea y el equipo audiovisual.
- 29E.46 Para contribuir a la eficiencia y la eficacia de las actividades comerciales y de adquisición, el subprograma continuará actualizando los procesos para hacerlos más eficientes y reforzar los servicios de adquisiciones prestados de forma conjunta con otras organizaciones y organismos de las Naciones Unidas con sede en Ginebra por conducto del Grupo Encargado de las Actividades de Adquisición Comunes, lo cual se espera que genere una respuesta más coordinada a las necesidades que plantea la labor sustantiva de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, la Comisión Económica para Europa, la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres, la Comisión de Indemnización de las Naciones Unidas, el Centro de Comercio Internacional, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, la Conferencia de Desarme, el Instituto de las Naciones Unidas para Formación Profesional e Investigaciones, el Instituto de las Naciones Unidas de Investigación sobre el Desarme, el Instituto de Investigaciones de las Naciones Unidas para el Desarrollo Social, el Centro Internacional de Cálculos Electrónicos, la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas y otros organismos y órganos con sede en Ginebra y en otros lugares. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar el incremento de la utilización de soluciones electrónicas para documentar los procesos de adquisición, incluso mediante la elaboración del plan de selección de fuentes y el uso de la autorización electrónica de notas de expediente electrónicas para autorizar las decisiones oficiales. Dichos procesos no solo promueven el propósito de ampliar los procedimientos administrativos electrónicos, sino que también propician un proceso de autorización más eficiente y puntual, en especial respecto del continuo aumento del personal que hace uso de las modalidades de trabajo flexibles. Además, el almacenamiento electrónico de la documentación de adquisición mejora la rendición de cuentas y facilita un registro de auditoría fiable.
- 29E.47 Para contribuir a asegurar una gestión eficaz, ambientalmente responsable y eficiente de las instalaciones, el subprograma prestará servicios de mantenimiento a todas las instalaciones ocupadas y apoyo técnico para la renovación y la reforma a gran escala del Palacio de las Naciones previstas en el plan estratégico de conservación del patrimonio, lo cual se espera que dé lugar a una mejora de la seguridad y las condiciones de los lugares de trabajo del Palacio de las Naciones y sus anexos. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar la renovación y la creación de espacios de oficinas, la formulación de un programa de mantenimiento preventivo y la modernización de las instalaciones técnicas para asegurar que sean fiables y satisfagan las necesidades cambiantes de los clientes. En cuanto a la sostenibilidad, la Oficina siguió aprovechando el aumento de la eficiencia en la recuperación de calor y la gestión de los residuos y los servicios públicos por medios como la reducción del uso de productos de plástico desechables.

Ejecución del programa en 2019, comparada con el resultado previsto

- 29E.48 Uno de los resultados previstos para 2019, a saber, una relación óptima entre calidad y precio, equidad, integridad y transparencia en la adquisición de bienes y servicios, que figura en el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019, se logró, como demuestra el mayor porcentaje de acuerdos estratégicos a largo plazo, como órdenes generales de compra y contratos

marco. En 2019, el 90 % de los contratos emitidos por la Sección de Compras y Transportes para servicios de apoyo se consideraron contratos marco (frente a la meta del 80 %). Además, el 81 % de las órdenes de compra se tramitaron con arreglo a contratos y las órdenes de compra únicas solo representaron el 19 % de las emitidas en 2019. La Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra ha cumplido la meta fijada al asegurarse de que la mayoría de las necesidades recurrentes se cubran con contratos robustos dotados de cláusulas y condiciones para mitigar los riesgos durante un período de 3 años más dos posibles prórrogas de 1 año, por un período total de 5 años.

Ejecución del programa en 2019: mejora de los servicios para los clientes mediante una herramienta de reservas en línea

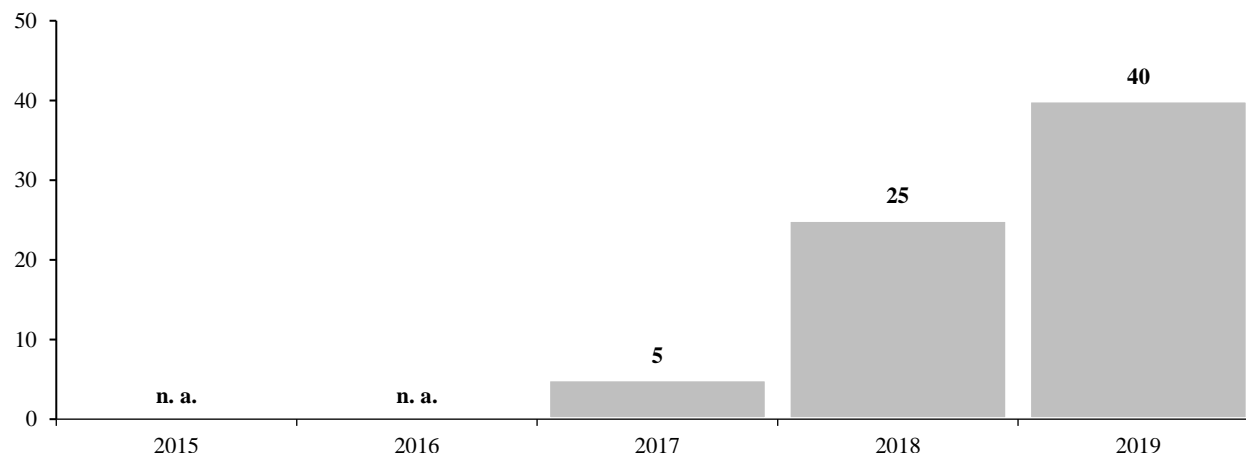
- 29E.49 El subprograma suministra servicios de viajes a la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y sus entidades clientes, lo cual incluye la gestión de las reservas de viajes mediante un proveedor de servicios de viajes externo. En un intento por acortar el plazo transcurrido entre la reserva y su confirmación, en 2019 el subprograma puso en marcha una herramienta de reservas en línea con una agencia de gestión de viajes externa. El sistema incluye una tarjeta de viajes (tarjeta de pago), necesaria para utilizar todas las funciones de la herramienta. Las reservas se pueden hacer las 24 horas y los pasajes se pueden emitir en el acto. La implantación de la herramienta de reservas en línea se está llevando a cabo por etapas. El servicio que se presta a los clientes es más personalizado, pues ahora interactúan directamente con el personal de viajes de la Oficina, lo cual implica un contacto más directo que por conducto de la agencia de gestión de viajes. Además, el sistema ofrece la posibilidad de emitir una factura por cada solicitud de viaje, algo que los clientes habían solicitado. La emisión de facturas detalladas facilita su conciliación y mayor eficiencia en su tramitación.

Progreso hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución

- 29E.50 Esta labor contribuyó al funcionamiento eficaz, ambientalmente responsable y eficiente de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra en lo relativo a los viajes y el transporte, como demuestra la tramitación del 40 % de los pasajes de los clientes mediante la herramienta en línea durante 2019, lo cual aumentó la satisfacción de los clientes y redujo el plazo transcurrido entre la reserva y su confirmación.

Figura 29E.IV

Medida de la ejecución: porcentaje de pasajes de clientes que se tramitan mediante la herramienta de reservas en línea



Abreviación: n. a., no se aplica.

Resultados previstos para 2021

Resultado 1: administración de edificios innovadora (resultado arrastrado de 2020)

- 29E.51 El subprograma continuará la labor relacionada con la gestión de las instalaciones del Palacio de las Naciones, de conformidad con su mandato, y aprovechará las tecnologías, elaborará directrices e introducirá estrategias de mantenimiento preventivo para optimizar el espacio, como demostrará la medida de la ejecución para 2021 que figura más abajo. Para 2020 se indica una medida de la ejecución aproximada, ya que la Asamblea General, en su resolución [74/251](#), aprobó una descripción del programa a nivel de los subprogramas compuesta únicamente de los objetivos que había aprobado en su resolución [71/6](#) y los entregables de 2020.

Cuadro 29E.7

Medida de la ejecución

2017	2018	2019	2020	2021
n. a.	No hay optimización del espacio	No hay optimización del espacio	Optimización del uso del espacio tras la puesta en marcha del sistema de modelado de información para la construcción	Optimización del uso del espacio tras la elaboración de directrices de asignación y gestión del espacio

Abreviación: n. a., no se aplica.

Resultado 2: reducción de los residuos generados por los clientes, los visitantes y el personal en el Palacio de las Naciones (resultado nuevo)

- 29E.52 El subprograma ha venido procurando reducir los residuos generados por los clientes, los visitantes y el personal en el Palacio de las Naciones y sus anexos mediante medidas de prevención, reducción (como la instalación de fuentes de agua) y reciclaje y reutilización de los residuos. El Palacio de las Naciones se ubica en una superficie de 46 ha que proporciona un espacio de trabajo de 164.000 m² para 2.900 funcionarios. Además de esa plantilla, el recinto recibe más de 118.000 visitantes al año y acoge una cifra estimada de 10.000 reuniones en Ginebra. Se calcula que en 2017 esas actividades generaron 1.300 toneladas de residuos, cuya tasa de reciclaje se estimó en alrededor del 50 % o 60 % de los residuos recogidos en las oficinas. En cumplimiento de su política ambiental, la Oficina ha reducido el uso de productos de plástico desechables sustituyéndolos por otros de plástico biodegradable e instalando puntos de reciclaje de residuos biodegradables en su cafetería, entre otras iniciativas. No obstante, en la actualidad los residuos se recogen en una papelería para papel y una para residuos mixtos por cada oficina. Solo se han instalado puntos de recogida de determinados materiales reciclables en algunos lugares concretos (para reciclar tereftalato de polietileno (PET) y aluminio).

Desafío interno y respuesta

- 29E.53 Los desafíos del subprograma eran el insuficiente número de puntos comunes de reciclaje de residuos en el edificio, la baja incorporación de los requisitos ambientales en los contratos de limpieza y gestión de residuos, las prácticas locales existentes y los marcos contractuales conexos de los proveedores de servicios y la falta de conciencia del personal acerca del reciclaje de residuos. Por ello, en 2021, el subprograma instalará puntos comunes de reciclaje adicionales más cerca de las oficinas y eliminará las papelerías individuales. Los usuarios del edificio podrán reciclar papel, cartón, vidrio, PET, aluminio y residuos generales. Además, el subprograma modificará los requisitos ambientales de sus contratos de limpieza y gestión de residuos de forma que el reciclaje

de los residuos quede contemplado en sus disposiciones. Por último, concienciará a su personal mediante campañas de comunicación selectivas (p. ej., pósteres, radioteledifusión e iniciativas presenciales).

- 29E.54 Con este proyecto, la Oficina también fomentará la conciencia ambiental del personal, los delegados y los visitantes acerca de las cuestiones relativas a la gestión de residuos que afectan a nuestro planeta.

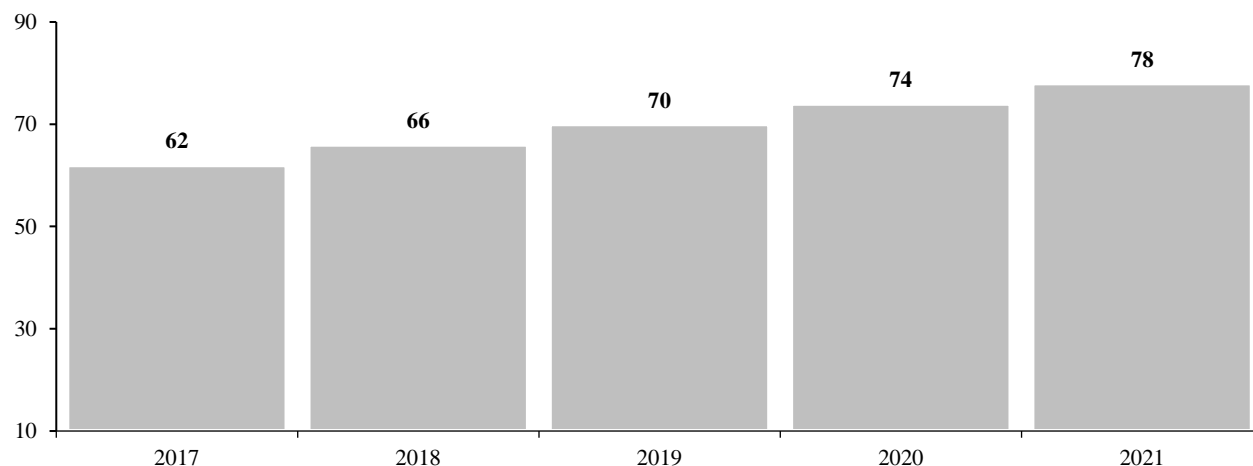
Progreso previsto hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución

- 29E.55 Se espera que esta labor contribuya al funcionamiento ambientalmente responsable de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra mediante el fortalecimiento de la gestión de residuos, como demostraría un aumento de la tasa de reciclaje de los residuos de oficina del 70 % en 2019 al 78 % en 2021 (la meta local para los residuos sólidos municipales en 2020 es del 60 %). Se reciclarán los siguientes residuos de oficina: PET, latas de aluminio o estaño, vidrio, papel y residuos mixtos. Además, el subprograma explorará la posibilidad de construir un centro de clasificación de residuos donde se clasificarían también los siguientes materiales: residuos biodegradables vegetales para compostaje *in situ*, residuos de operaciones de construcción y demolición (madera, hormigón, plástico, metal, papel y cartón) y residuos peligrosos (incluidas las botellas de productos químicos utilizadas y los materiales manchados de aceite).

Figura 29E.V

Medida de la ejecución: tasa de reciclaje de los residuos de oficina por los clientes, los visitantes y el personal

(En porcentaje)



Mandatos legislativos

- 29E.56 En la lista que figura a continuación se indican todos los mandatos encomendados al subprograma.

Resoluciones de la Asamblea General

58/263	Informe de la Dependencia Común de Inspección sobre las actividades del sistema de las Naciones Unidas que producen ingresos	58/277	Informe de la Dependencia Común de Inspección sobre la auditoría de gestión de la contratación externa en las Naciones Unidas y en sus fondos y programas
		69/273	Adquisiciones

Entregables

- 29E.57 En el cuadro 29E.8 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2019-2021 que contribuyeron y se espera que contribuyan al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro 29E.8

Subprograma 3: entregables del período 2019-2021, por categoría y subcategoría

Categoría y subcategoría

E. Entregables facilitadores

Administración: gestión y mantenimiento de los locales de las Naciones Unidas, incluidas sus oficinas, la infraestructura técnica de las salas de conferencias, los anexos y los parques; administración del Grupo Encargado de las Actividades de Adquisición Comunes para las oficinas de las Naciones Unidas y otras entidades participantes; emisión de *laissez-passer* y otros documentos de viaje, disposiciones de viaje para el personal y los participantes en las reuniones; presentación de información a los Estados Miembros sobre cómo apoyar la aplicación del plan estratégico de conservación del patrimonio, sacar partido de las nuevas instalaciones y maximizar el uso del lugar de trabajo

Logística: apoyo para la planificación de la adquisición de bienes y servicios y para la selección de proveedores; emisión de órdenes de compra de bienes y servicios; adquisición de bienes y servicios; verificación física de los activos y control de los registros de 36.000 artículos de propiedades, planta y equipo con números de serie y los inventarios no financieros de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, otros departamentos y oficinas de la Secretaría y otras entidades de las Naciones Unidas (además de servicios de almacén y enajenación); administración de una superficie de edificios de 181.560 m² con 2.800 oficinas, rediseño y suministro de mobiliario de oficina para atender las necesidades de las oficinas de las Naciones Unidas, otros departamentos y oficinas de la Secretaría y otras entidades de las Naciones Unidas en Ginebra; envío de bienes oficiales, remesas a granel para conferencias y retirada de efectos personales y requisitos conexos de los seguros; recepción e inspección, y posterior distribución, de los bienes; prestación de servicios de correo, valija diplomática y distribución a las oficinas de las Naciones Unidas y otras entidades de la Organización

Subprograma 4

Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones

Objetivo

- 29E.58 El objetivo al que contribuye este subprograma es promover la ejecución eficiente y eficaz de los programas sustantivos de las entidades clientes mediante las tecnologías, incluidos un sistema institucional de tecnología de la información y las comunicaciones coherente con la arquitectura institucional, el acceso a innovaciones tecnológicas relacionadas con las TIC y un entorno seguro, coherente y resiliente de infraestructura y hospedaje de aplicaciones tecnológicas.

Estrategia

- 29E.59 Para contribuir a promover la ejecución eficiente y eficaz de los programas sustantivos de las entidades clientes mediante las tecnologías, incluidos un sistema institucional de tecnología de la información y las comunicaciones coherente con la arquitectura institucional, el acceso a innovaciones tecnológicas relacionadas con las TIC y un entorno seguro, coherente y resiliente de infraestructura y hospedaje de aplicaciones tecnológicas, el subprograma centrará las decisiones relativas a las ofertas de servicios de TIC y la implantación de nuevas tecnologías en los objetivos programáticos y las necesidades institucionales de las entidades clientes. Se espera que esa labor empodere a los clientes durante el proceso de adopción de decisiones y facilite sus tareas administrativas y de gestión mediante el acceso a herramientas de tecnología de la información apropiadas y un proceso de planificación y priorización más integrado para desarrollar la capacidad de TIC y utilizar los recursos. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar el fortalecimiento de la colaboración con las entidades clientes en 2019 a través de reuniones

recurrentes para examinar objetivos, compartir información sobre nuevas tecnologías, recibir valoraciones y volver a priorizar las soluciones de acuerdo con los objetivos institucionales en lugar de con los cambios tecnológicos. En 2019 se implantaron dos nuevas soluciones derivadas de los objetivos institucionales de los clientes, a saber, la automatización robótica de procesos y la automatización del flujo de trabajo, lo cual aumentó la eficiencia de los procesos. Además, como consecuencia del nuevo enfoque de gestión de los clientes, un mayor número de organizaciones con sede en Ginebra confían al subprograma la gestión de sus necesidades de TIC.

- 29E.60 Para contribuir a promover la ejecución eficiente y eficaz de los programas sustantivos de las entidades clientes mediante las tecnologías, incluidos el acceso a innovaciones tecnológicas relacionadas con las TIC, el subprograma formulará e implantará un proceso de innovación capaz de probar las nuevas tecnologías y soluciones para determinar su viabilidad y los posibles beneficios institucionales. Teniendo en cuenta las tendencias actuales de la industria, resulta imperioso explorar y adoptar las nuevas tecnologías que puedan aportar beneficios institucionales de forma fiable, sistemática y sostenible. El proceso de innovación comienza con una idea nueva, cuyo valor se evalúa con una prueba de concepto o un ejercicio piloto, y después se valoran los resultados. Tras dicho proceso se acometerá la implantación estructurada y generalizada de la nueva solución, lo cual aportará la sostenibilidad necesaria para obtener los beneficios. Se espera que esas medidas contribuyan a que las entidades clientes implanten con agilidad tecnologías nuevas e innovadoras que satisfagan sus necesidades institucionales. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar, por ejemplo, la implantación de la automatización robótica de procesos para tramitar subsidios en Umoja, lo cual permitió a las entidades volver a concentrar los recursos en actividades de mayor valor.

Ejecución del programa en 2019, comparada con el resultado previsto

- 29E.61 Uno de los resultados previstos para 2019, a saber, la mejora de la prestación de servicios, que figura en el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019, se logró, como demuestra la mayor disponibilidad de la red para los servicios de voz y datos (99,99 % de la meta), con solo un incidente breve durante el año.

Ejecución del programa en 2019: resultados centrados en los clientes

- 29E.62 En 2018 y 2019, el subprograma hizo frente a un aumento de la demanda de servicios de TIC y soluciones institucionales por parte de los clientes a raíz de la rápida evolución de las tendencias tecnológicas. Por ello, en 2019, el subprograma revisó su estrategia y reorganizó sus procesos para satisfacer mejor esa demanda. Se reorganizó la prioridad de los recursos para formular un proceso profesional de gestión de los clientes que asegurara que las solicitudes y expectativas de los clientes se gestionaran, comunicaran y tramitaran con eficiencia y dentro de plazos razonables a fin de fomentar la confianza y ser el socio de TIC preferido por las entidades clientes en Ginebra y en Europa. El sector de las TIC en Ginebra está descentralizado y los clientes pueden elegir entre una serie de proveedores de servicios de TIC internos y externos. Gracias al nuevo enfoque de gestión de los clientes, un mayor número de organizaciones con sede en Ginebra confían al subprograma la gestión de sus necesidades de TIC.

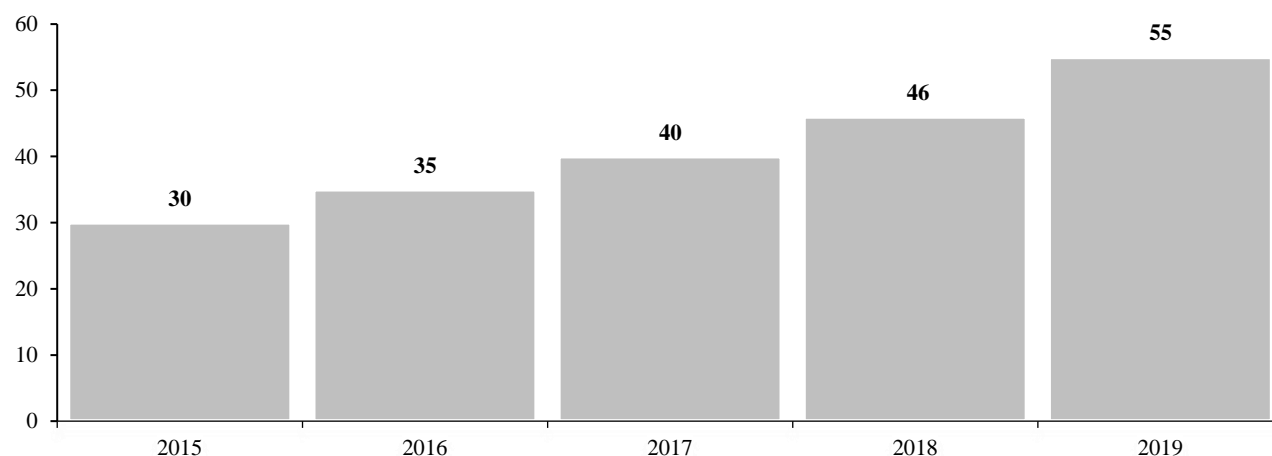
Progreso hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución

- 29E.63 Esta labor contribuyó a promover la ejecución eficiente y eficaz de los programas sustantivos de las entidades clientes mediante las tecnologías, incluidos un sistema institucional de tecnología de la información y las comunicaciones coherente con la arquitectura institucional y un entorno seguro, coherente y resiliente de infraestructura y hospedaje de aplicaciones tecnológicas, como demuestra el aumento del número de entidades que confían al subprograma sus necesidades adicionales de TIC, de 46 en 2018 a 55 en 2019. En concreto, el hecho de que varias entidades clientes solicitaran nuevos proyectos en 2019 demostró mayor confianza en la capacidad del subprograma de prestar servicios

eficientes y eficaces. A ese respecto, cabe mencionar la adopción por la Comisión Económica para Europa del escritorio de TIC del subprograma, la prestación de mayores servicios de seguridad de la información al Mecanismo Internacional, Imparcial e Independiente para Ayudar en la Investigación y el Enjuiciamiento de los Responsables de los Delitos de Derecho Internacional Más Graves Cometidos en la República Árabe Siria desde Marzo de 2011, la prestación de servicios de TIC a la oficina del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente en Bruselas y la recepción de solicitudes de apoyo para nuevos emplazamientos dentro y fuera de la zona de Ginebra.

Figura 29E.VI

Medida de la ejecución: número de entidades a las que se prestan servicios



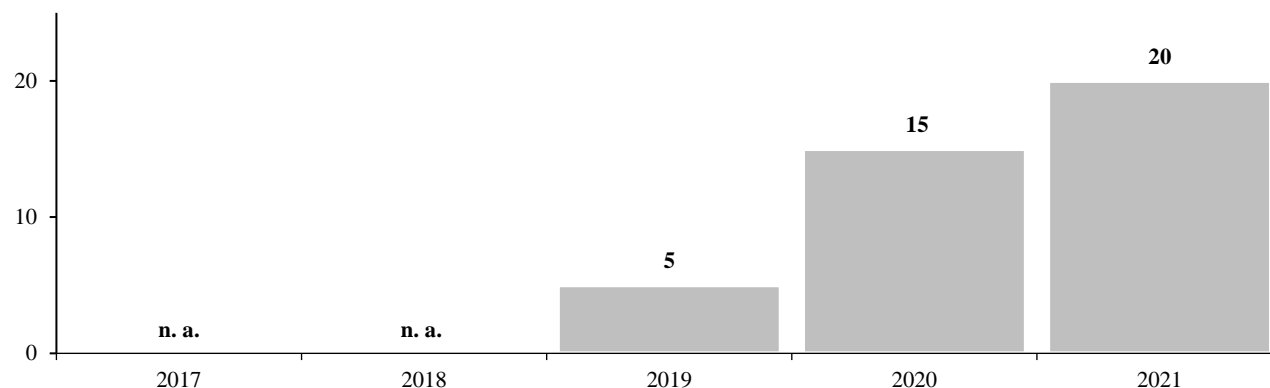
Resultados previstos para 2021

Resultado 1: aportación ágil de soluciones institucionales a través de la tecnología (resultado arrastrado de 2020)

- 29E.64 El subprograma continuará la labor relacionada con la realización de un análisis de procesos proactivo y ágil respecto de las soluciones de TIC para incrementar la capacidad de los clientes de cumplir sus objetivos, de conformidad con su mandato, como se espera que demuestre la medida de la ejecución para 2021 que figura más abajo. Para 2020 se indica una medida de la ejecución aproximada, ya que la Asamblea General, en su resolución [74/251](#), aprobó una descripción del programa a nivel de los subprogramas compuesta únicamente de los objetivos que había aprobado en su resolución [71/6](#) y los entregables de 2020.

Figura 29E.VII

Medida de la ejecución: número de soluciones innovadoras de tecnología de la información y las comunicaciones implantadas



Abreviación: n. a., no se aplica.

Resultado 2: impulso a la innovación institucional estratégica (resultado nuevo)

- 29E.65 El subprograma ha recibido un mayor número de solicitudes de proyectos de innovación por los clientes y de digitalización de los procesos institucionales. El subprograma recibió solicitudes de prueba del uso de la automatización robótica de procesos para automatizar por completo los procesos de Umoja (p. ej., la creación de subsidios), el procesamiento del lenguaje natural para prever y analizar conflictos, la inteligencia artificial para tramitar las facturas entrantes y la inteligencia institucional para analizar las diferencias en la nómina de sueldos que se explican en el subprograma 1.

Desafío interno y respuesta

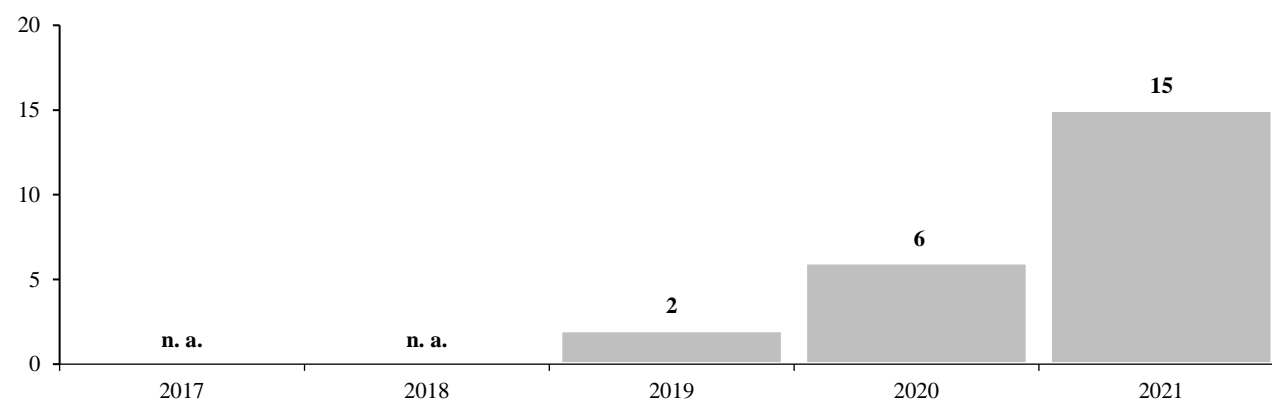
- 29E.66 El desafío del subprograma era la incapacidad de prever plenamente la demanda de proyectos de innovación para sus clientes, que se deriva del hecho de que los clientes dependen cada vez más de las herramientas de TIC para coadyuvar la ejecución de sus programas sustantivos y prestar servicios más eficientes, así como la falta de un proceso para clasificar y evaluar las solicitudes y darles una respuesta adecuada.
- 29E.67 Por ello, el subprograma implantará un proceso integral y eficaz de innovación tecnológica que abarque todo su recorrido, desde la generación de ideas hasta la producción sostenible pasando por la realización de pruebas. Desarrollará su capacidad de respaldar la ejecución de los programas sustantivos mediante tecnologías innovadoras, como la inteligencia artificial, la cadena de bloques, la automatización robótica de procesos y el procesamiento del lenguaje natural, para implantar soluciones eficaces. También explorará y aplicará metodologías ágiles para acelerar el desarrollo y la implantación de soluciones y servicios.

Progreso previsto hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución

- 29E.68 Se espera que esta labor contribuya a la ejecución eficiente y eficaz de los programas sustantivos de las entidades clientes mediante las tecnologías, como demostraría un aumento del número de soluciones implantadas por las oficinas sustantivas que utilizan tecnologías innovadoras, de 6 en 2020 a 15 en 2021 (p. ej., la inteligencia artificial, la automatización robótica de procesos, el procesamiento del lenguaje natural y la inteligencia institucional).

Figura 29E.VIII

Medida de la ejecución: número de soluciones innovadoras de tecnología de la información y las comunicaciones implantadas por las oficinas sustantivas



Abreviación: n. a., no se aplica.

Mandatos legislativos

29E.69 En la lista que figura a continuación se indican todos los mandatos encomendados al subprograma.

Resoluciones de la Asamblea General

57/304	Estrategia de la tecnología de la información y las comunicaciones	63/269	Tecnología de la información y las comunicaciones, recuperación en casos de desastre y continuidad de las operaciones en las Naciones Unidas: disposiciones relativas al centro de datos secundario de la Sede
63/262	Tecnología de la información y las comunicaciones, planificación de los recursos institucionales y seguridad, recuperación en casos de desastre y continuidad de las operaciones		

Entregables

29E.70 En el cuadro 29E.9 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2019-2021 que contribuyeron y se espera que contribuyan al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro 29E.9

Subprograma 4: entregables del período 2019-2021, por categoría y subcategoría

Categoría y subcategoría

E. Entregables facilitadores

Tecnología de la información y las comunicaciones: aportación de medidas de seguridad para los sistemas de tecnología de la información y de datos para los usuarios finales; servicios de conectividad; servicios de hospedaje; servicios de comunicación de voz, vídeo y datos; funcionamiento y mantenimiento de sistemas de aplicaciones existentes y nuevos en un entorno seguro; apoyo técnico para 5.000 usuarios finales; servicios de asesoramiento sobre soluciones institucionales

Subprograma 5

Servicios de biblioteca

Objetivo

- 29E.71 El objetivo al que contribuye este subprograma es preservar el acervo de conocimiento pasado, presente y futuro de las Naciones Unidas y mejorar el acceso a él, y movilizar ese conocimiento e incrementar su divulgación, la educación y el diálogo entre los Estados Miembros y entre ellos y la comunidad internacional.

Estrategia

- 29E.72 Para contribuir a preservar el acervo de conocimiento pasado, presente y futuro de las Naciones Unidas y mejorar el acceso a él, el subprograma seguirá proporcionando acceso a los documentos y las publicaciones de las Naciones Unidas, así como a recursos de conocimiento producidos por fuentes externas en los que se brinda información sobre las esferas de trabajo de la Organización. Asimismo, el subprograma continuará digitalizando y conservando los archivos y documentos oficiales de la Sociedad de las Naciones, y los documentos oficiales de las Naciones Unidas en colaboración con otras bibliotecas de la Organización. Gracias a un proyecto para proporcionar pleno acceso a los archivos de la Sociedad de las Naciones, toda esa colección (5 millones de páginas) estará disponible en línea, lo cual unificará la información relativa a la historia del multilateralismo y brindará información sobre las enseñanzas extraídas. Además, el subprograma aplicará las normas y las mejores prácticas de gestión de registros en toda la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y en otras entidades de la Secretaría con sede en la ciudad mediante capacitación y servicios de asesoramiento dirigidos al personal acerca de la gestión de registros. En el contexto del plan estratégico de conservación del patrimonio, el subprograma seguirá ayudando a los coordinadores designados para la gestión de registros de los servicios de las Naciones Unidas en el Palacio de las Naciones a encontrar y transferir los documentos oficiales de la Organización a la Dependencia de Gestión de Registros. Se espera que esta labor redunde en la adopción de decisiones mejor fundamentadas por los usuarios, incluidos los diplomáticos y el personal, mayor transparencia y rendición de cuentas en la Organización, una disminución de la duplicación de tareas y la transferencia satisfactoria de documentos oficiales a medida que las oficinas se trasladan durante las actividades de renovación y construcción previstas en el plan estratégico de conservación del patrimonio. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar la implantación de una herramienta global de búsqueda en línea que permite acceder a los recursos de información acreditada y fiable producidos dentro y fuera de la Organización. La implantación de esa herramienta se produjo de la mano de una iniciativa para generar un cambio estratégico en las adquisiciones, de fuentes impresas a recursos digitales y en línea, ejecutar el programa de digitalización de los archivos y documentos de la Sociedad de las Naciones y modernizar los procesos y el equipo de digitalización de los documentos oficiales de las Naciones Unidas. Con la expansión de la oferta digital de la Biblioteca, disponible para el personal que presta servicios en las misiones de los Estados Miembros y en las capitales, se espera ayudar a los Estados Miembros a garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales. Para contribuir a movilizar el conocimiento de las Naciones Unidas entre los Estados Miembros y entre ellos y la comunidad internacional, el subprograma suministrará herramientas de conocimiento que reúnen recursos de información clave sobre las cuestiones de las que se ocupa la Organización y las agendas mundiales, lo cual se espera que contribuya a que la participación y la posterior adopción de decisiones en las Naciones Unidas y en los Estados Miembros estén mejor fundamentadas. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar la creación de guías de investigación en línea, que reúnen fuentes de información fidedignas en esferas concretas de las que se ocupan las Naciones Unidas y destacan la información esencial y actualizada. La mayoría de esas guías, que los diplomáticos y el personal de las Naciones Unidas utilizan para

preparar reuniones e informes, se crea en colaboración con las oficinas de las Naciones Unidas conforme las solicitan los usuarios (p. ej., guías sobre desarme y cuestiones relativas a los refugiados).

- 29E.73 Para contribuir a movilizar ese conocimiento e incrementar su divulgación, la educación y el diálogo entre los Estados Miembros y entre ellos y la comunidad internacional, el subprograma continuará prestando apoyo a la diplomacia cultural y poniendo en contacto a los diplomáticos con el personal de las Naciones Unidas, expertos y ciudadanos del mundo a través de iniciativas de debate y aprendizaje. Se espera que estas medidas generen un dinámico programa de actividades culturales que los Estados Miembros puedan usar para promover su arte y su cultura a través de exposiciones, proyecciones cinematográficas y otros actos. Se espera que estas medidas también den lugar a oportunidades de aprendizaje alternativas para el personal de las Naciones Unidas y los diplomáticos en relación con temas que fomenten el desarrollo profesional y la aplicación de las políticas y las agendas de las Naciones Unidas. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar las redes sostenibles creadas a raíz de un proyecto de conmemoración del centenario del multilateralismo y la fundación de la Sociedad de las Naciones mediante actos y otras actividades de comunicación, así como los productos de información elaborados con asociados. Las iniciativas de colaboración con asociados tuvieron como resultado el establecimiento de una red con autoridades locales que refuerza el carácter de foco de multilateralismo de Ginebra mediante exposiciones, publicaciones y debates. Se crearon también una red sostenible con el mundo académico, en particular con universidades suizas y danesas, dedicada a la apertura de documentos de archivo y la creación de proyectos de investigación, y una red de museos europeos con instituciones interesadas en fuentes primarias de documentos relativos a las relaciones internacionales que ha elaborado publicaciones y ha llevado a cabo exposiciones y proyectos de digitalización.

Ejecución del programa en 2019, comparada con el resultado previsto

- 29E.74 Uno de los resultados previstos para 2019, a saber, un mayor apoyo a los Estados Miembros a través de la movilización del conocimiento de las Naciones Unidas sobre los principales marcos normativos mundiales, que figura en el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019, se logró, como demuestra el mayor acceso a recursos de conocimiento a través de guías de recursos electrónicos. La meta del subprograma de elaborar 22 guías de recursos se cumplió y se superó, puesto que, al 31 de diciembre de 2019, se habían obtenido 38 guías.

Ejecución del programa en 2019: refuerzo del multilateralismo a través de las nuevas redes mediante la educación y la divulgación de conocimientos sobre su historia y su evolución

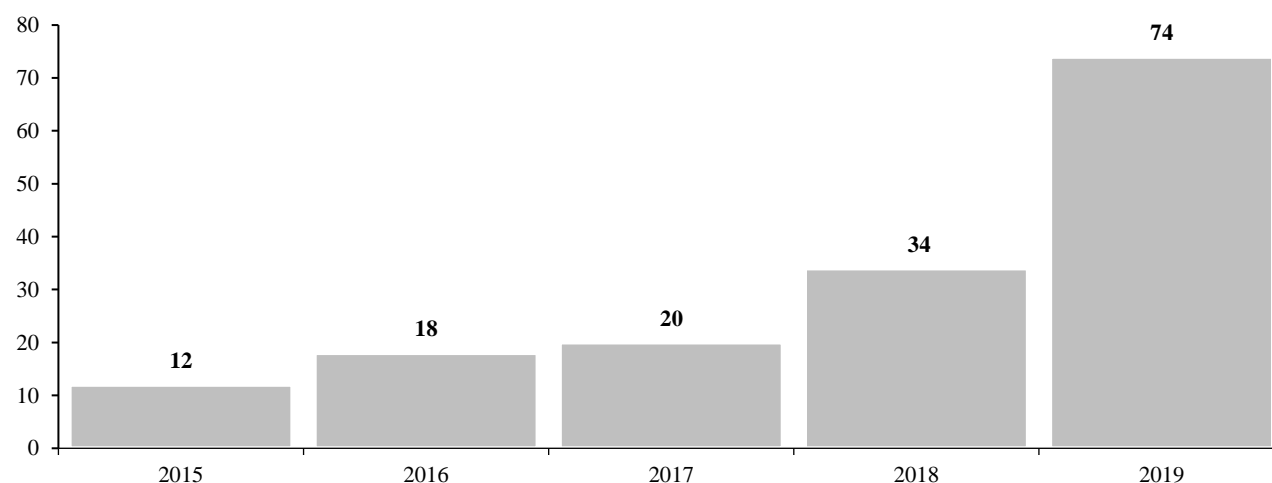
- 29E.75 El subprograma colaboró con diversos asociados para aplicar su plan de acción mediante actividades y productos en los que se informaba a los clientes de los logros y las repercusiones del multilateralismo. En 2018, a través de encuestas oficiosas, el subprograma reconoció que, aunque los servicios de biblioteca y archivos estaban poniendo a disposición del público cada vez más productos del conocimiento, como las guías de recursos, su uso dependía de mayores esfuerzos de promoción para que las búsquedas arrojaran resultados vinculados con el sistema de las Naciones Unidas y para que el conocimiento de las Naciones Unidas alcanzara mayor difusión en todo el mundo.
- 29E.76 Posteriormente, en 2019, el subprograma puso en marcha un programa dedicado a los cien años de multilateralismo en Ginebra, aprovechando la conmemoración del centenario de la creación de la Sociedad de las Naciones para diseñar y coordinar actividades de comunicación, actos y productos de información durante más de 20 meses al tiempo que dirigía la labor interdepartamental y aunaba a las diversas partes interesadas.

- 29E.77 El programa constaba de una serie de herramientas de información y comunicación, como un sitio web específico, material de promoción de la marca, una guía de investigación sobre el multilateralismo y una base de datos con citas sobre el tema, así como actividades de comunicación, entre ellas la creación de la etiqueta #Multilateralism100, publicaciones frecuentes en medios sociales, artículos en periódicos, apoyo a la investigación y contribuciones sustantivas en publicaciones y seminarios, como el Programa Anual de Estudios Universitarios, y una serie de charlas en la biblioteca sobre la historia del multilateralismo. También incluyó varias celebraciones, como el Día Internacional del Multilateralismo y la Diplomacia para la Paz, el 24 de abril, y el centenario de la Biblioteca. Un acto destacable fue la organización de la exposición del Museo de las Naciones Unidas en Ginebra dedicada a los cien años de multilateralismo en la ciudad, en la que colaboraron la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, el Comité Internacional de la Cruz Roja, la Organización Internacional del Trabajo, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados y la Organización Mundial de la Salud y se presentaron recursos singulares en materia de archivos. El subprograma también participó en la organización de un debate público en la Universidad de Ginebra sobre el futuro del multilateralismo en Ginebra. El plan de acción permitió generar una red sólida y alianzas sostenibles entre las partes interesadas y los clientes, por ejemplo, las autoridades del país anfitrión, Estados Miembros, fundaciones, el mundo académico y entidades del sistema de las Naciones Unidas.

Progreso hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución

- 29E.78 Esta labor contribuyó a preservar el acervo de conocimiento pasado, presente y futuro de las Naciones Unidas y mejorar el acceso a él, y movilizar ese conocimiento e incrementar su divulgación, la educación y el diálogo entre los Estados Miembros y entre ellos y la comunidad internacional, como demuestran las 74 instituciones clientes (autoridades del país anfitrión, Estados Miembros, fundaciones, mundo académico, entidades del sistema de las Naciones Unidas y sector privado) que participaron y se beneficiaron de los actos de divulgación del acervo de los archivos en 2019, lo cual representó un aumento de 40 nuevas instituciones clientes reunidas en 50 actos y actividades para intercambiar conocimientos y adquirir una mayor comprensión de los logros y las repercusiones del multilateralismo. El aumento de la participación activa de los clientes ha desembocado en nuevos proyectos de investigación y actividades que aprovechan los recursos de los archivos y ha propiciado que los clientes conozcan mejor el acervo de los archivos y tengan mayor acceso a esos recursos. Los clientes se han beneficiado del acceso al conocimiento divulgado por una amplia gama de partes interesadas, que ha superado el que ofrecían anteriormente los servicios del subprograma.

Figura 29E.IX

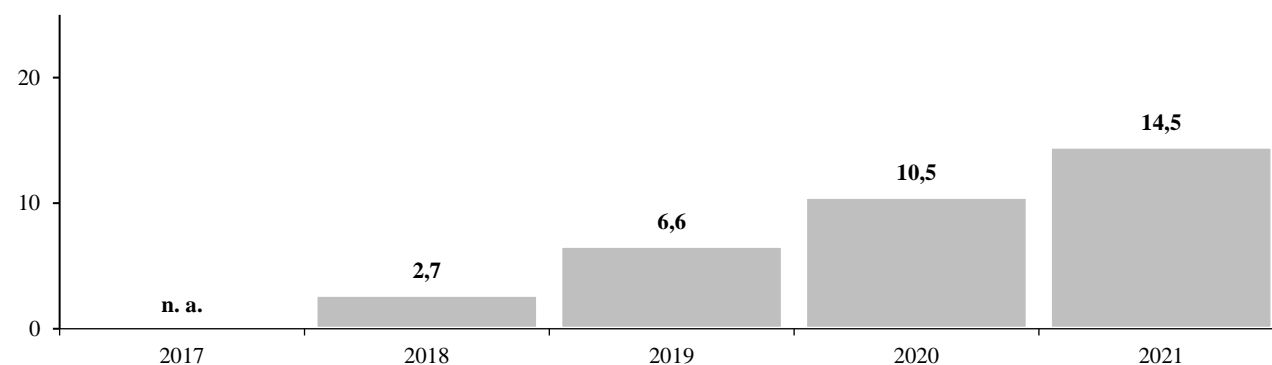
Medida de la ejecución: número de instituciones clientes que participan en actos de divulgación del acervo de los archivos**Resultados previstos para 2021****Resultado 1: pleno acceso digital a los archivos de la Sociedad de las Naciones (resultado arrastrado de 2020)**

29E.79 El subprograma continuará la labor relacionada con la accesibilidad de la información, de conformidad con su mandato, y digitalizará y publicará en línea los archivos de la Sociedad de las Naciones para hacer esos documentos accesibles a nivel mundial preservando al mismo tiempo los originales, como se espera que demuestre la medida de la ejecución para 2021 que figura más abajo. Para 2020 se indica una medida de la ejecución aproximada, ya que la Asamblea General, en su resolución [74/251](#), aprobó una descripción del programa a nivel de los subprogramas compuesta únicamente de los objetivos que había aprobado en su resolución [71/6](#) y los entregables de 2020.

Figura 29E.X

Medida de la ejecución: número de páginas digitalizadas de los archivos de la Sociedad de las Naciones

(En millones)



Abreviación: n. a., no se aplica.

Resultado 2: Espacio Común de Conocimiento y Aprendizaje, espacios físicos y virtuales para divulgar conocimientos, educación y diálogo (resultado nuevo)

- 29E.80 El subprograma reconoció la necesidad de reforzar la colaboración y la innovación entre el personal de las Naciones Unidas, los diplomáticos y los pasantes en todas las entidades de las Naciones Unidas sitas en Ginebra ampliando y actualizando su Espacio Común de Conocimiento y Aprendizaje, inaugurado oficialmente en enero de 2019 junto con el Centro de Aprendizaje y Multilingüismo de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra. El Espacio Común brinda espacios físicos y virtuales, así como servicios y productos de información y aprendizaje, que impulsan la misión de las Naciones Unidas y son flexibles, estimulantes e inclusivos.

Desafío interno y respuesta

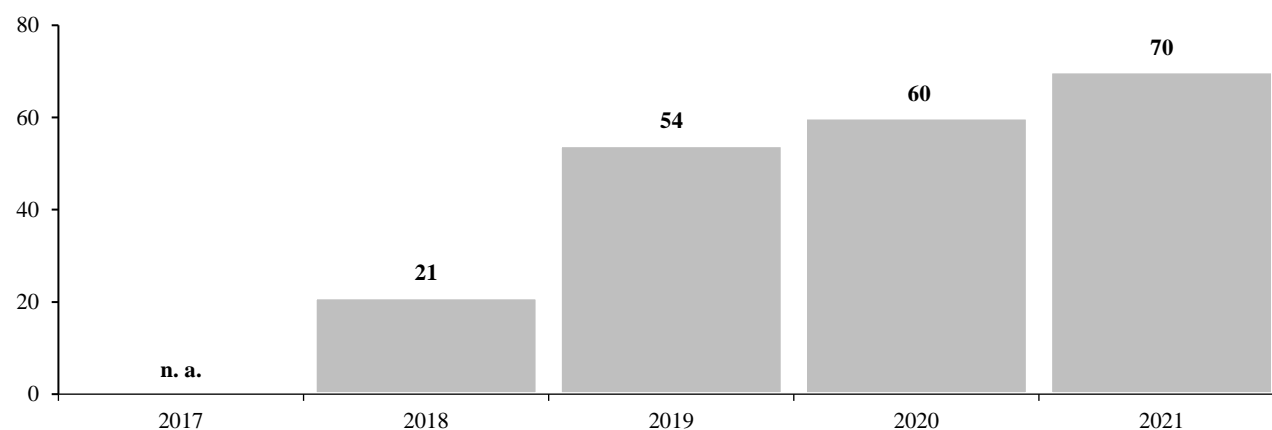
- 29E.81 El desafío del subprograma, que se determinó en 2019 mediante encuestas y evaluaciones, era aunar a un mayor número de funcionarios, diplomáticos y pasantes en espacios de colaboración más adecuados. A fin de lograr mayor repercusión era preciso formular y poner en práctica nuevas formas de aprender y divulgar conocimientos que tuvieran en cuenta las necesidades de los clientes respecto de la gestión de sus carreras y las cuestiones de máxima importancia para la labor de las Naciones Unidas, generar y apuntalar sinergias entre el conocimiento y el aprendizaje y promover la Biblioteca como lugar de conocimiento y entendimiento.
- 29E.82 Por ello, el subprograma, por conducto del Espacio Común de Conocimiento y Aprendizaje, brindará espacios adicionales o mejorados para facilitar formas de aprendizaje y colaboración alternativas e informales, incluidos espacios físicos para grupos de distintos tamaños, así como espacios virtuales para propiciar intercambios sobre cuestiones de relevancia profesional. Organizará actos y actividades con formatos adaptados a las necesidades de los participantes y dedicados a temas relacionados con su trabajo y su desarrollo profesional. En concreto, ofrecerá más actividades y actos diseñados para los diplomáticos y el personal de las misiones permanentes sitas en Ginebra para atender sus necesidades de aprendizaje de manera flexible e interactiva. Forjará nuevas alianzas y apuntalará las existentes con una serie de entidades de las Naciones Unidas con sede en Ginebra, así como con el mundo académico y las misiones permanentes, con miras a promover espacios inclusivos que ayuden a crear comunidades y conexiones entre servicios y divisiones. Además, el subprograma complementará esas actividades, actos y espacios con servicios y productos de información mejorados y selectivos, apoyo a la investigación y adquisición de materiales para la Biblioteca que satisfagan las necesidades cambiantes en materia de conocimientos que presentan las comunidades activas en el Espacio Común.

Progreso previsto hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución

- 29E.83 Se espera que esta labor contribuya a movilizar el conocimiento e incrementar su divulgación, la educación y el diálogo entre los Estados Miembros y entre ellos y la comunidad internacional, como demostraría un aumento del número de oportunidades que se brindan a los clientes para aumentar sus conocimientos mediante actividades de colaboración, actos y productos y servicios de información del Espacio Común de Conocimiento y Aprendizaje, de 60 en 2020 a 70 en 2021, en función de las esferas prioritarias que determine el programa, en particular el apoyo de la gestión de los recursos humanos. Además, los progresos se medirán teniendo en cuenta el número de misiones permanentes que participan en el Espacio Común como asociadas. Las misiones permanentes se beneficiarán de esa relación al comunicar sus necesidades concretas de aprendizaje en el contexto de su trabajo en un entorno multilateral y participar en un espacio en el que pueden encontrar más información sobre los recursos de aprendizaje y conocimiento pertinentes para su labor (p. ej., sesiones de aprendizaje sobre dónde encontrar recursos electrónicos y documentación de las Naciones Unidas y charlas interactivas sobre diplomacia, mediación o colaboración entre múltiples interesados).

Figura 29E.XI

Medida de la ejecución: número de oportunidades y actividades de aprendizaje ofrecidas a los clientes en el Espacio Común de Conocimiento y Aprendizaje



Abreviación: n. a., no se aplica.

Mandatos legislativos

29E.84 En la lista que figura a continuación se indican todos los mandatos encomendados al subprograma.

Resolución de la Asamblea General

356 (IV) Consignación de créditos para el ejercicio económico de 1950

Entregables

29E.85 En el cuadro 29E.10 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2019-2021 que contribuyeron y se espera que contribuyan al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro 29E.10

Subprograma 5: entregables del período 2019-2021, por categoría y subcategoría

Categoría y subcategoría	2019 Previstos	2019 Reales	2020 Previstos	2021 Previstos
B. Generación y transferencia de conocimientos				
Seminarios, talleres y actividades de capacitación (número de días)				
Actos para diplomáticos y personal y pasantes de las Naciones Unidas dedicados a los procesos, mecanismos de trabajo y normas de la Secretaría y orientados al desarrollo profesional	40	47	40	40
C. Entregables sustantivos				
Consultas, asesoramiento y promoción: servicios de asesoramiento sobre la gestión de registros				
Bases de datos y materiales digitales sustantivos: sistema y plataforma del proyecto sobre el pleno acceso digital a los archivos de la Sociedad de las Naciones para proporcionar acceso gratuito en línea a los archivos digitalizados de la Sociedad de las Naciones y preservarlos				

Categoría y subcategoría	2019 Previstos	2019 Reales	2020 Previstos	2021 Previstos
--------------------------	-------------------	----------------	-------------------	-------------------

D. Entregables de comunicación

Programas de extensión, eventos especiales y materiales informativos: programa de actividades culturales, incluidas exposiciones, conciertos y películas; visitas guiadas de la Biblioteca, los archivos y las exposiciones permanentes y temporales del Museo de las Naciones Unidas en Ginebra; grupos de debate y conferencias para facilitar el intercambio cultural, la educación y el diálogo acerca de las cuestiones principales de las que se ocupan las Naciones Unidas; exposiciones en los locales de la Biblioteca y en el Museo de las Naciones Unidas en Ginebra

Servicios de biblioteca: servicios de conocimiento, como servicios de referencia virtuales e *in situ*, diseño de plataformas de búsqueda y paquetes de información específicos, para propiciar la formulación de políticas con base empírica y facilitar la investigación; páginas digitalizadas de los documentos oficiales y otra documentación que se pueden consultar en línea; sistema de gestión de recursos unificado para las bibliotecas de la Secretaría de las Naciones Unidas con acceso virtual; recursos de información impresos y electrónicos; gestión y preservación de los archivos y los registros de las Naciones Unidas y la Sociedad de las Naciones; acceso a archivos y registros *in situ* y en línea

B. Propuestas de recursos relacionados y no relacionados con puestos para 2021

Sinopsis

29E.86 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021, incluido el desglose de los cambios en los recursos, según proceda, se reflejan en los cuadros 29E.11 a 29E.13.

Cuadro 29E.11

Recursos financieros

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2019 Gastos	2020 Consignación	Cambios					2021 Estimación (antes del ajuste)	Ajuste	2021 Estimación (después del ajuste)
			Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje			
Puestos	43 941,3	41 804,2	77,0	—	1 483,3	1 560,3	3,7	43 364,5	580,8	43 945,3
Otros gastos de personal	4 812,5	4 255,8	(18,1)	9,2	—	(8,9)	(0,2)	4 246,9	41,1	4 288,0
Atenciones sociales	1,8	1,6	—	—	—	—	—	1,6	—	1,6
Consultores	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Expertos	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Viajes de representantes	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Viajes del personal	74,3	55,3	—	—	—	—	—	55,3	1,1	56,4
Servicios por contrata	2 068,2	1 971,7	—	—	(17,9)	(17,9)	(0,9)	1 953,8	19,0	1 972,8
Gastos generales de funcionamiento	16 364,2	17 996,9	—	—	(120,4)	(120,4)	(0,7)	17 876,5	174,4	18 050,9
Suministros y materiales	605,0	604,3	—	—	(12,2)	(12,2)	(2,0)	592,1	5,6	597,7
Mobiliario y equipo	1 723,4	1 426,7	(14,7)	—	166,9	152,2	10,7	1 578,9	15,3	1 594,2
Mejora de locales	—	14,6	—	—	—	—	—	14,6	0,2	14,8
Becas, donaciones y contribuciones	1 927,5	1 605,3	—	—	—	—	—	1 605,3	15,7	1 621,0
Total	71 518,2	69 736,4	44,2	9,2	1 499,7	1 553,1	2,2	71 289,5	853,2	72 142,7

Cuadro 29E.12

Cambios en los puestos^a

	Número	Categoría
Aprobados para 2020	289	1 D-2, 4 D-1, 10 P-5, 16 P-4, 20 P-3, 21 P-2/1, 17 SG (CP), 200 SG (OC)
Redistribución	11	Redistribución entrante de 1 P-2, 1 SG (CP) y 9 SG (OC) de la sección 2 (“Asuntos de la Asamblea General y del Consejo Económico y Social y gestión de conferencias”) en el subprograma 4
Propuestos para 2021	300	1 D-2, 4 D-1, 10 P-5, 16 P-4, 20 P-3, 22 P-2/1, 18 SG (CP), 209 SG (OC)

^a En el anexo III se detallan las justificaciones de los cambios en los puestos.

Nota: En los cuadros y figuras se utilizan las siguientes abreviaciones: SG (CP), Servicios Generales (categoría principal); SG (OC), Servicios Generales (otras categorías); SGA, Secretario General Adjunto; SSG, Subsecretario General.

Cuadro 29E.13
Recursos humanos

Categoría	Cambios					2021 Propuestos
	2020 Aprobados	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	
Cuadro Orgánico y categorías superiores						
D-2	1	—	—	—	—	1
D-1	4	—	—	—	—	4
P-5	10	—	—	—	—	10
P-4	16	—	—	—	—	16
P-3	20	—	—	—	—	20
P-2/1	21	—	—	1	1	22
Subtotal	72	—	—	1	1	73
Cuadro de Servicios Generales						
Categoría principal	17	—	—	1	1	18
Otras categorías	200	—	—	9	9	209
Subtotal	217	—	—	10	10	227
Total	289	—	—	11	11	300

29E.87 El total de recursos propuestos para 2021 asciende a 71.289.500 dólares antes del ajuste, lo que refleja un aumento neto de 1.553.100 dólares (2,2 %) respecto de la consignación para 2020. Los cambios en los recursos se derivan de tres factores, a saber: a) ajustes técnicos relacionados con la eliminación de recursos no recurrentes y el crédito anual para nuevos puestos creados en 2020; b) mandatos nuevos o ampliados; y c) otros cambios en los recursos, incluida la redistribución entrante de 11 puestos de la sección 2 (“Asuntos de la Asamblea General y del Consejo Económico y Social y gestión de conferencias”) en la sección 29E, según se describe en el párrafo 29E.91. El total de recursos propuesto permitiría un cumplimiento pleno, eficiente y eficaz de los mandatos.

29E.88 La distribución de los recursos se refleja en los cuadros 29E.14 a 29E.16 y en la figura 29E.XII.

Cuadro 29E.14
Evolución de los recursos financieros, por componente y subprograma

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

1) Presupuesto ordinario

	Cambios							2021 Estimación (antes del ajuste)	2021 Estimación (después del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje		
A. Dirección y gestión ejecutivas	1 062,9	943,7	—	—	—	—	—	943,7	13,5
B. Programa de trabajo									
1. Planificación de programas, finanzas y presupuesto	5 147,4	4 834,6	—	—	—	—	—	4 834,6	79,5
2. Gestión de los recursos humanos	9 330,6	8 750,6	(12,1)			(12,1)	(0,1)	8 738,5	119,5
									8 858,0

Sección 29E Administración, Ginebra

	2019 Gastos	2020 Consignación	Cambios					2021 Estimación (antes del ajuste)	2021 Estimación (después del ajuste)
			Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje		
3. Servicios de apoyo	37 165,2	38 430,4	56,3	9,2	–	65,5	0,2	38 495,9	385,8
4. Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones	10 595,8	9 341,6	–	–	1 499,7	1 499,7	16,1	10 841,3	133,5
5. Servicios de biblioteca	8 216,3	7 435,5	–	–	–	–	–	7 435,5	121,4
Subtotal, B	70 455,3	68 792,7	44,2	9,2	1 499,7	1 553,1	2,3	70 345,8	839,7
Subtotal, 1	71 518,2	69 736,4	44,2	9,2	1 499,7	1 553,1	2,2	71 289,5	853,2

2) Recursos extrapresupuestarios

	2019 Gastos	2020 Estimación	2021 Estimación
A. Dirección y gestión ejecutivas	542,0	540,0	540,0
B. Programa de trabajo			
1. Planificación de programas, finanzas y presupuesto	10 258,9	11 038	10 938
2. Gestión de los recursos humanos	5 827,2	5 836,0	5 836,0
3. Servicios de apoyo	9 084,8	9 090,0	9 090,0
4. Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones	7 941,5	8 019,0	8 019,0
5. Servicios de biblioteca	392,6	464,0	464,0
Subtotal, B	33 505,0	34 447,0	34 347,0
Subtotal, 2	34 047,0	34 987,0	34 887,0
Total	105 565,2	104 723,4	107 029,7

Cuadro 29E.15

Evolución de los recursos humanos, por componente y subprograma
1) Presupuesto ordinario

	Cambios					2021 Propuestos
	2020 Aprobados	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	
A. Dirección y gestión ejecutivas	3	–	–	–	–	3
B. Programa de trabajo						
1. Planificación de programas, finanzas y presupuesto	30	–	–	–	–	30
2. Gestión de los recursos humanos	33	–	–	–	–	33

Parte VIII Servicios de apoyo comunes

	2020 Aprobados	Cambios				2021 Propuestos
		Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	
3. Servicios de apoyo	137	–	–	–	–	137
4. Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones	40	–	–	11	11	51
5. Servicios de biblioteca	46	–	–	–	–	46
Subtotal, B	286	–	–	11	11	297
Subtotal, 1	289	–	–	11	11	300

2) Recursos extrapresupuestarios

	2020 Estimación	2021 Estimación
A. Dirección y gestión ejecutivas	2	2
B. Programa de trabajo		
1. Planificación de programas, finanzas y presupuesto	65	65
2. Gestión de los recursos humanos	39	39
3. Servicios de apoyo	24	24
4. Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones	20	20
5. Servicios de biblioteca	2	2
Subtotal, B	150	150
Subtotal, 2	152	152
Total	441	452

Cuadro 29E.16

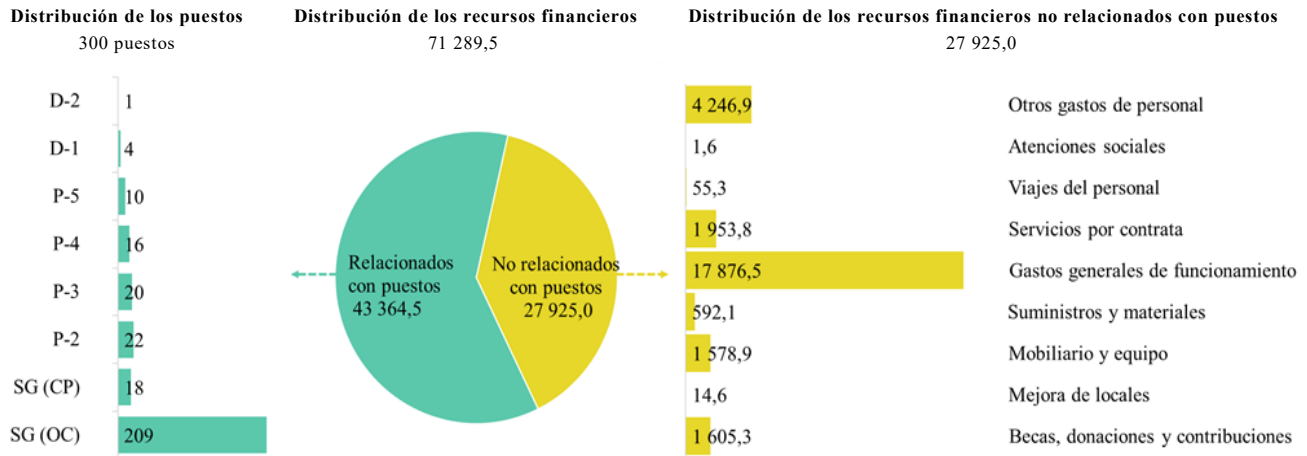
Evolución de los recursos financieros y humanos, por categoría

(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	Cambios							2021 Estimación (antes del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos	43 941,3	41 804,2	77,0	–	1 483,3	1 560,3	3,7	43 364,5
No relacionados con puestos	27 576,9	27 932,2	(32,8)	9,2	16,4	(7,2)	(0,0)	27 925,0
Total	71 518,2	69 736,4	44,2	9,2	1 499,7	1 553,1	2,2	71 289,5
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores	–	72	–	–	1	1	1,4	73
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos	–	217	–	–	10	10	4,6	227
Total	–	289	–	–	11	11	3,8	300

Figura 29E.XII
Distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)



Análisis de las diferencias, por componente y subprograma

Sinopsis de los cambios en los recursos

Ajustes técnicos

29E.89 Según se recoge en los cuadros 29E.14 1) y 29E.15 1), los cambios en los recursos reflejan un aumento neto de 44.200 dólares en relación con el programa de trabajo del subprograma 2 (“Gestión de los recursos humanos”) y el subprograma 3 (“Servicios de apoyo”), como se indica a continuación:

- Subprograma 2 (“Gestión de los recursos humanos”).** La disminución de 12.100 dólares, en relación con la partida de otros gastos de personal, refleja la eliminación de recursos no recurrentes en concepto de personal temporario general consignados en 2020 de conformidad con la resolución [39/2](#) del Consejo de Derechos Humanos;
- Subprograma 3 (“Servicios de apoyo”).** El aumento neto de 56.300 dólares refleja el crédito anual para un nuevo puesto de Ingeniero de Sonido (P-3) creado en 2020 (77.000 dólares), de conformidad con la resoluciones [74/264](#) A a C de la Asamblea General, que se compensa en parte con una disminución de 6.000 dólares, en relación con la partida de otros gastos de personal, debido a la eliminación de recursos no recurrentes consignados en 2020 en concepto de operadores de sonido de conformidad con las resoluciones del Consejo de Derechos Humanos [41/10](#), [41/13](#), [41/15](#), [41/19](#), [42/13](#), [42/15](#), [42/19](#) y [42/29](#), y con una disminución de 14.700 dólares que obedece a la eliminación de recursos no recurrentes consignados en 2020 en concepto de mobiliario y equipo de conformidad con la resolución [73/162](#) de la Asamblea General, relativa al sistema de órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos.

Mandatos nuevos o ampliados

29E.90 Según se recoge en los cuadros 29E.14 1) y 29E.15 1), los cambios en los recursos reflejan un aumento de 9.200 dólares en relación con el programa de trabajo del subprograma 3 (“Servicios de apoyo”), como se indica a continuación:

Subprograma 3 (“Servicios de apoyo”). El aumento neto de 9.200 dólares obedece a recursos recurrentes adicionales por valor de 2.100 dólares, en relación con la partida de otros gastos de personal, en concepto de operadores de sonido de conformidad con la resolución [42/23](#) del Consejo

de Derechos Humanos, y a recursos no recurrentes adicionales por valor de 7.100 dólares, en relación con la partida de otros gastos de personal, en concepto de operadores de sonido de conformidad con la resolución 74/50 de la Asamblea General, relativa a la verificación del desarme nuclear.

Otros cambios

- 29E.91 Según se recoge en los cuadros 29E.14 1) y 29E.15 1), los cambios en los recursos reflejan un aumento de 1.499.700 dólares en relación con el subprograma 4 (“Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones”), como se indica a continuación:

Subprograma 4 (“Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones”). Los aumentos de 1.483.300 dólares, en relación con la partida de recursos relacionados con puestos, y de 16.400 dólares, en relación con la partida de recursos no relacionados con puestos, reflejan la formalización de la aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones, que dio lugar a la redistribución entrante de 11 puestos (1 P-2, 1 del Cuadro de Servicios Generales (categoría principal) y 9 del Cuadro de Servicios Generales (otras categorías)) de la sección 2 (“Asuntos de la Asamblea General y del Consejo Económico y Social y gestión de conferencias”) dedicados a prestar servicios de asistencia técnica e infraestructuras para la Sección de Tecnología de la Información de la División de Gestión de Conferencias de Ginebra. Los 11 puestos se han coubicado con el Servicio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, proveedor de servicios de TIC central del lugar de destino, que los ha venido gestionando.

Otros recursos prorrateados y recursos extrapresupuestarios

- 29E.92 Según se recoge en los cuadros 29E.14 2) y 29E.15 2), la Oficina recibe contribuciones en efectivo y en especie que complementan los recursos del presupuesto ordinario para el cumplimiento de sus mandatos. En 2021, las contribuciones en efectivo, que se estiman en 34.887.000 dólares, incluidos 152 puestos, servirían para sufragar, a título reembolsable, diversas actividades de apoyo a entidades extrapresupuestarias. Las contribuciones en efectivo representan el 32,6 % de los recursos totales de este subprograma. Entre esas actividades se incluye la prestación de servicios en las esferas siguientes: a) asistencia a la dirección y gestión ejecutivas; b) presupuesto, finanzas y tesorería; c) recursos humanos, incluidos servicios de formación y aprendizaje para el personal, médico-administrativos y de asesoramiento jurídico sobre recursos humanos; d) servicios centrales de apoyo (correo, valija diplomática, edificios, compras y transporte); e) tecnología de la información y las comunicaciones; y f) asesoramiento en materia de mantenimiento de registros y bibliotecas. Se prevé que el total de recursos extrapresupuestarios no varíe en 2021 con respecto al de 2020.
- 29E.93 Las contribuciones en especie servirían para sufragar locales cedidos gratuitamente por las autoridades por un valor estimado de 3.411.400 dólares.

Dirección y gestión ejecutivas

- 29E.94 La Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, en particular la División de Administración, es responsable de la ejecución del programa de trabajo de la sección 29E. Las funciones básicas de la División son dirigir y coordinar los servicios de gestión de los recursos humanos y financieros, la tecnología de la información y las comunicaciones, los servicios centrales de apoyo y los servicios de biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, incluidas la administración y la utilización de los locales de las Naciones Unidas y la coordinación de las políticas de recursos humanos, financieras y administrativas con otras organizaciones que tienen su sede en Ginebra.
- 29E.95 La División de Administración sigue prestando servicios administrativos y otros servicios de apoyo a los departamentos y oficinas de la Secretaría, así como a otras entidades del sistema de las Naciones Unidas. Ese tipo de servicios se prestan a los fondos y programas de la Organización, los organismos especializados y otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas a título reembolsable, y varias entidades con sede en Ginebra dependen de ellos, sobre todo debido al aumento de las actividades humanitarias y de defensa de los derechos humanos.

29E.96 De conformidad con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en particular la meta 12.6 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en la que se alienta a las organizaciones a que incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes, y en cumplimiento del mandato transversal establecido en el párrafo 19 de la resolución 72/219 de la Asamblea General, la Oficina estableció un grupo directivo sobre sostenibilidad ambiental integrado por representantes de cada uno de sus departamentos, con el fin de promover la colaboración e impulsar medidas de sostenibilidad ambiental a todos los niveles. La Oficina también está aplicando un sistema de gestión ambiental conforme a las directrices y las mejores prácticas del sistema de las Naciones Unidas. En 2019, la Oficina avanzó en su sistema de gestión ambiental al ultimar varios elementos básicos de la norma 14001 de la Organización Internacional de Normalización (ISO), como un examen ambiental inicial de los aspectos ambientales, las comunicaciones, la capacitación y un examen trimestral de la gestión llevado a cabo por el grupo directivo sobre sostenibilidad ambiental de la Oficina. Todo el personal de los Servicios Centrales de Apoyo ha recibido capacitación ambiental, que ya es obligatoria para todo el personal nuevo. En 2021, la Oficina tiene previsto seguir promoviendo la coordinación en materia de sostenibilidad ambiental con todos los departamentos y oficinas centrándose en la mejora de la gestión de residuos. La Oficina instalará puntos de reciclaje comunes adicionales más cerca de las oficinas y eliminará las papeleras individuales. Los usuarios del edificio podrán reciclar papel y cartón, vidrio, PET, aluminio y residuos generales. Además, la Oficina modificará los requisitos ambientales de sus contratos de limpieza y gestión de residuos de forma que el reciclaje de los residuos quede contemplado en sus disposiciones. Por último, concienciará a su personal mediante campañas de comunicación selectivas (p.ej., con pósteres, radioteledifusión e iniciativas presenciales).

29E.97 En el cuadro 29E.17 se refleja información sobre el cumplimiento de los plazos de presentación de documentos y de reserva anticipada de pasajes de avión. La Oficina sigue haciendo cuanto está en su mano por cumplir plenamente con la directriz sobre la política de compra anticipada y ha emprendido una serie de medidas para tratar de incrementar la tasa de aplicación de la reserva anticipada de pasajes de avión. Entre ellas cabe mencionar la emisión de memorandos en los que se recuerda al personal y a los oficiales certificadores cuáles son sus responsabilidades y se solicita a estos últimos que registren el motivo del retraso en la certificación o en la solicitud de viaje. Más recientemente se han introducido otras medidas en virtud de las cuales las solicitudes de viaje que no se presentan con 16 días de anticipación se remiten al Director de Administración para su examen y aprobación finales. No obstante esos esfuerzos, determinadas circunstancias atenuantes siguen redundando en que algunas solicitudes de viaje incumplan el plazo de 16 días de anticipación.

Cuadro 29E.17

Tasa de cumplimiento

(En porcentaje)

	2019 Prevista	2019 Real	2020 Prevista	2021 Prevista
Presentación puntual de la documentación	100	100	100	100
Compra de pasajes de avión al menos 2 semanas antes del inicio del viaje	100	62	100	100

29E.98 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 943.700 dólares y no reflejan ningún cambio respecto de la consignación para 2020. En el cuadro 29E.18 y en la figura 29E.XIII se reflejan detalles adicionales al respecto.

Cuadro 29E.18

Dirección y gestión ejecutivas: evolución de los recursos financieros y humanos

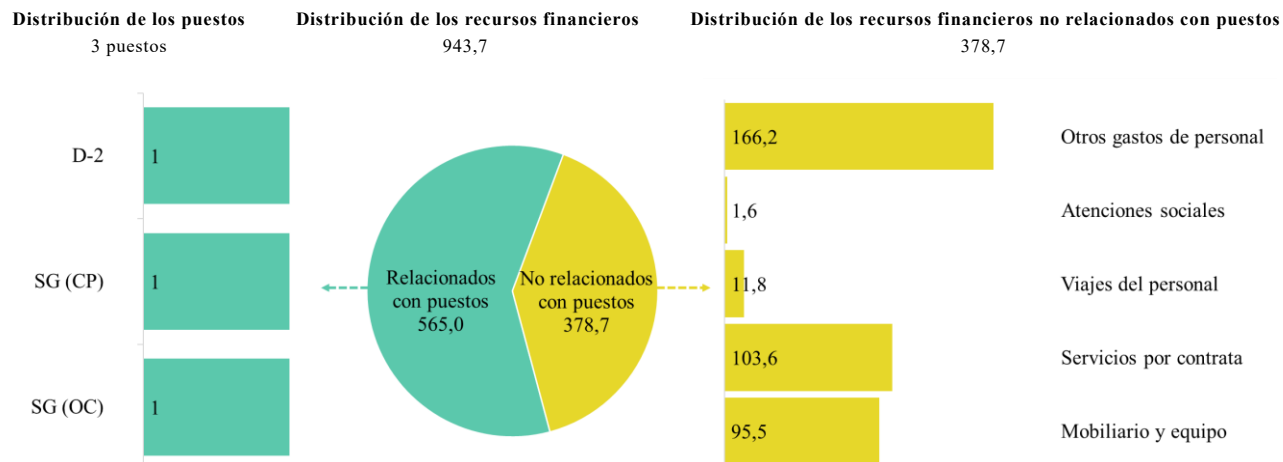
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	Cambios							2021 Estimación (antes del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos	607,9	565,0	—	—	—	—	—	565,0
No relacionados con puestos	455,0	378,7	—	—	—	—	—	378,7
Total	1 062,9	943,7	—	—	—	—	—	943,7
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores	—	1	—	—	—	—	—	1
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos	—	2						2
Total	—	3	—	—	—	—	—	3

Figura 29E. XIII

Dirección y gestión ejecutivas: distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)



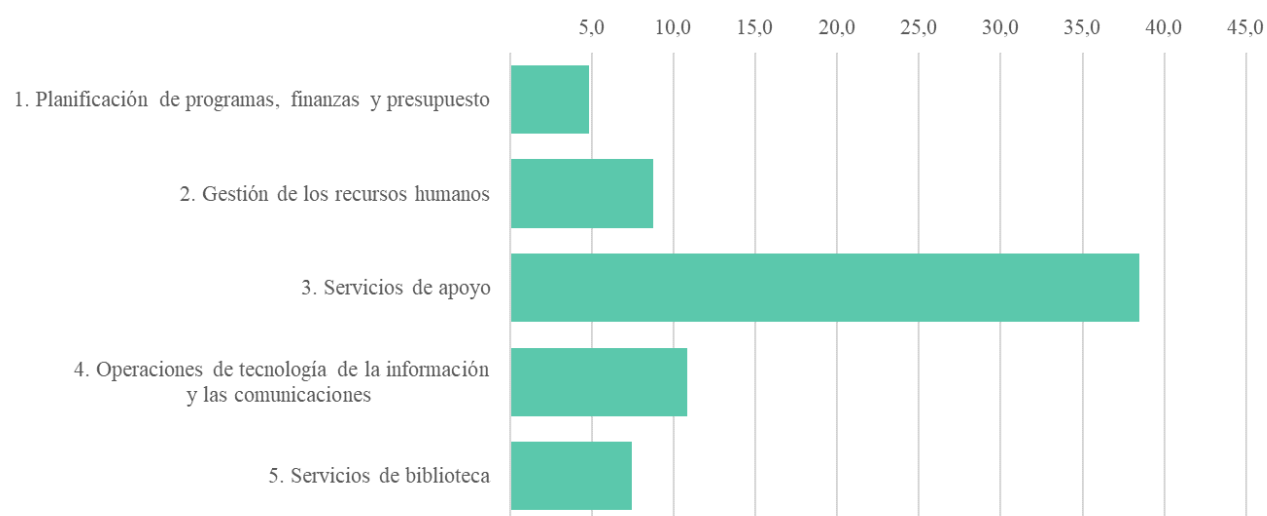
Programa de trabajo

- 29E.99 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 70.345.800 dólares y reflejan un aumento neto de 1.553.100 dólares respecto de la consignación para 2020. El aumento propuesto de 1.553.100 dólares se explica en los párrafos 29E.89 a) y b), 29E.90 y 29E.91. En la figura 29E.XIV se refleja la distribución de los recursos propuestos para 2021, por subprograma.

Figura 29E. XIV

Distribución de los recursos propuestos para 2021, por subprograma

(En millones de dólares de los Estados Unidos)

**Subprograma 1****Planificación de programas, finanzas y presupuesto**

29E.100 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 4.834.600 dólares y no reflejan ningún cambio respecto de la consignación para 2020. En el cuadro 29E.19 y en la figura 29E.XV se reflejan detalles adicionales al respecto.

Cuadro 29E.19

Subprograma 1: evolución de los recursos financieros y humanos

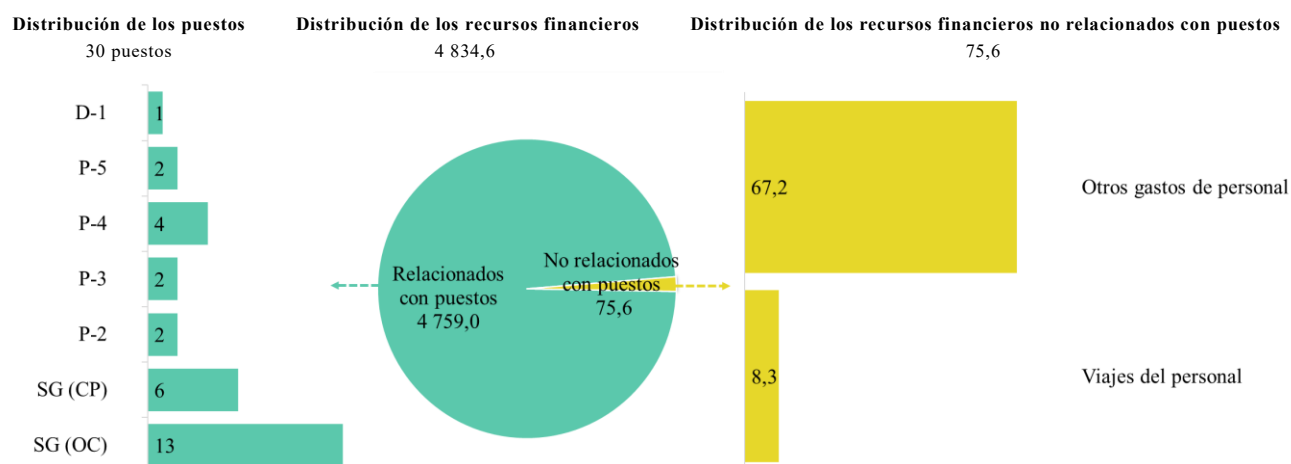
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	Cambios							2021 Estimación (antes del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos	4 992,9	4 759,0	—	—				4 759,0
No relacionados con puestos	154,5	75,6	—	—				75,6
Total	5 147,4	4 834,6	—	—				4 834,6
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores	—	11	—	—	—	—	—	11
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos	—	19	—	—	—	—	—	19
Total	—	30	—	—	—	—	—	30

Figura 29E.XV

Subprograma 1: distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)



**Subprograma 2
Gestión de los recursos humanos**

29E.101 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 8.738.500 dólares y reflejan una disminución neta de 12.100 dólares respecto de la consignación para 2020. En el cuadro 29E.20 y en la figura 29E.XVI se reflejan detalles adicionales al respecto. La disminución propuesta de 12.100 dólares se explica en el párrafo 29E.89 a).

Cuadro 29E.20

Subprograma 2: evolución de los recursos financieros y humanos

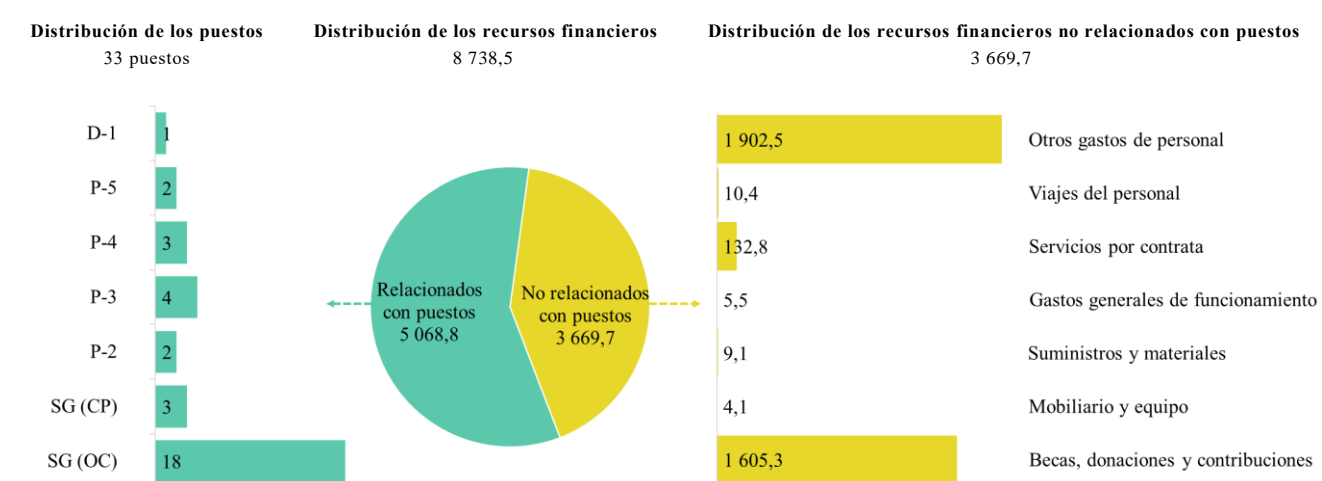
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	Cambios							2021 Estimación (antes del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos	4 964,7	5 068,8	—	—	—	—	—	5 068,8
No relacionados con puestos	4 365,9	3 681,8	(12,1)	—	—	(12,1)	(0,3)	3 669,7
Total	9 330,6	8 750,6	(12,1)	—	—	(12,1)	(0,1)	8 738,5
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores	—	12	—	—	—	—	—	12
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos	—	21	—	—	—	—	—	21
Total	—	33	—	—	—	—	—	33

Figura 29E.XVI

Subprograma 2: distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)

**Subprograma 3
Servicios de apoyo**

29E.102 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 38.495.900 dólares y reflejan un aumento neto de 65.500 dólares respecto de la consignación para 2020. En el cuadro 29E.21 y en la figura 29E.XVII se reflejan detalles adicionales al respecto. El aumento propuesto de 65.500 dólares se explica en los párrafos 29E.89 b) y 29E.90.

Cuadro 29E.21

Subprograma 3: evolución de los recursos financieros y humanos

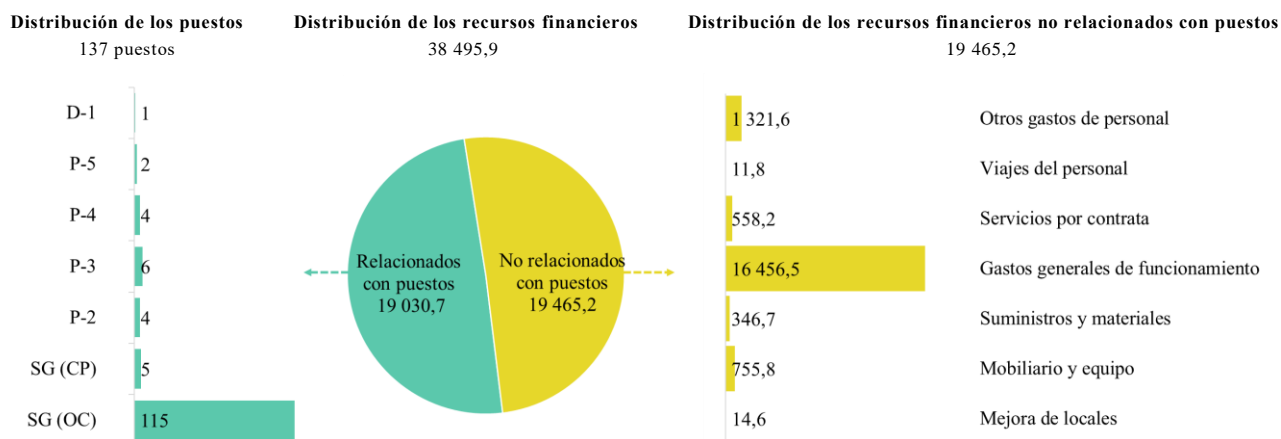
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	Cambios							2021 Estimación (antes del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos	19 424,8	18 953,7	77,0	—	—	77,0	0,4	19 030,7
No relacionados con puestos	17 740,4	19 476,7	(20,7)	9,2	—	(11,5)	(0,1)	19 465,2
Total	37 165,2	38 430,4	56,3	9,2	—	65,5	0,2	38 495,9
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores	—	17	—	—	—	—	—	17
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos	—	120	—	—	—	—	—	120
Total	—	137	—	—	—	—	—	137

Figura 29E.XVII

Subprograma 3: distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)



Subprograma 4

Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones

29E.103 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 10.841.400 dólares y reflejan un aumento de 1.499.700 dólares respecto de la consignación para 2020. En el cuadro 29E.22 y en la figura 29E.XVIII se reflejan detalles adicionales al respecto. El aumento propuesto de 1.499.700 dólares se explica en el párrafo 29E.91.

Cuadro 29E.22

Subprograma 4: evolución de los recursos financieros y humanos

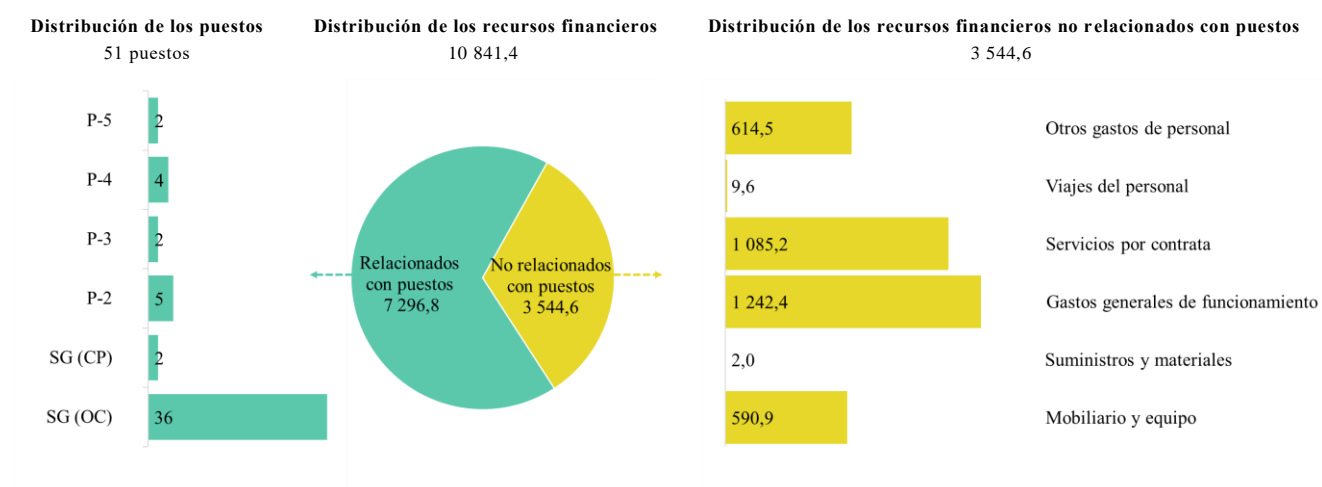
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	Cambios							2021 Estimación (antes del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos	6 588,7	5 813,5	—	—	1 483,3	1 483,3	25,5	7 296,8
No relacionados con puestos	4 007,1	3 528,1	—	—	16,4	16,4	0,5	3 544,5
Total	10 595,8	9 341,6	—	—	1 499,7	1 499,7	16,1	10 841,3
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores	—	12	—	—	1	1	8,3	13
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos	—	28	—	—	10	10	35,7	38
Total	—	40	—	—	11	11	27,5	51

Figura 29E.XVIII

Subprograma 4: distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)

**Subprograma 5
Servicios de biblioteca**

29E.104 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 7.435.500 dólares y no reflejan ningún cambio respecto de la consignación para 2020. En el cuadro 29E.23 y en la figura 29E.XIX se reflejan detalles adicionales al respecto.

Cuadro 29E.23

Subprograma 5: evolución de los recursos financieros y humanos

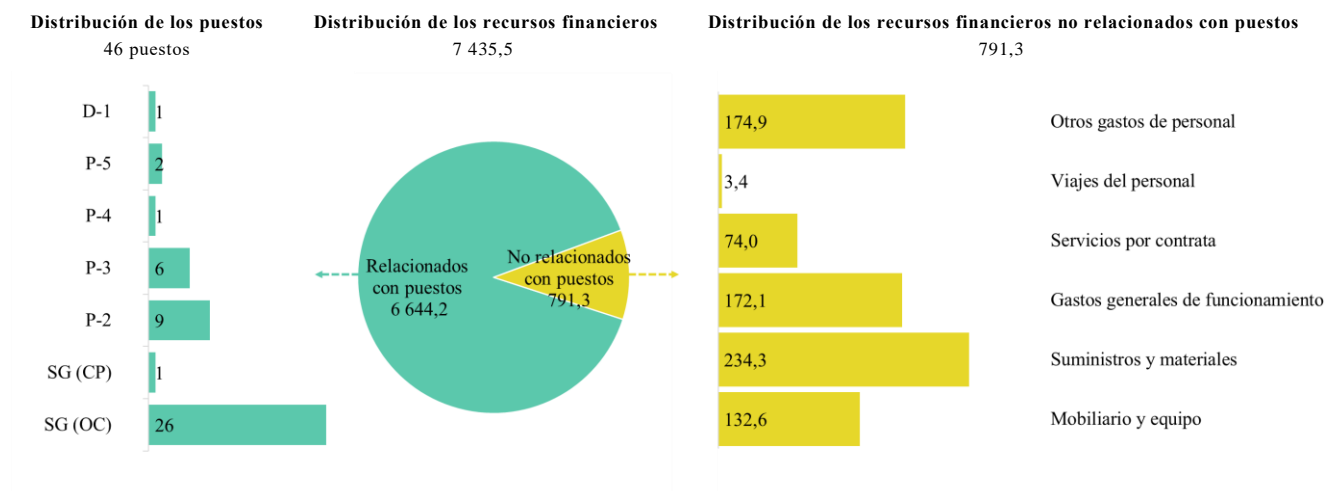
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	Cambios							2021 Estimación (antes del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos	7 362,4	6 644,2	—	—	—	—	—	6 644,2
No relacionados con puestos	853,9	791,3	—	—	—	—	—	791,3
Total	8 216,3	7 435,5	—	—	—	—	—	7 435,5
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores	—	19	—	—	—	—	—	19
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos	—	27	—	—	—	—	—	27
Total	—	46	—	—	—	—	—	46

Figura 29E.XIX

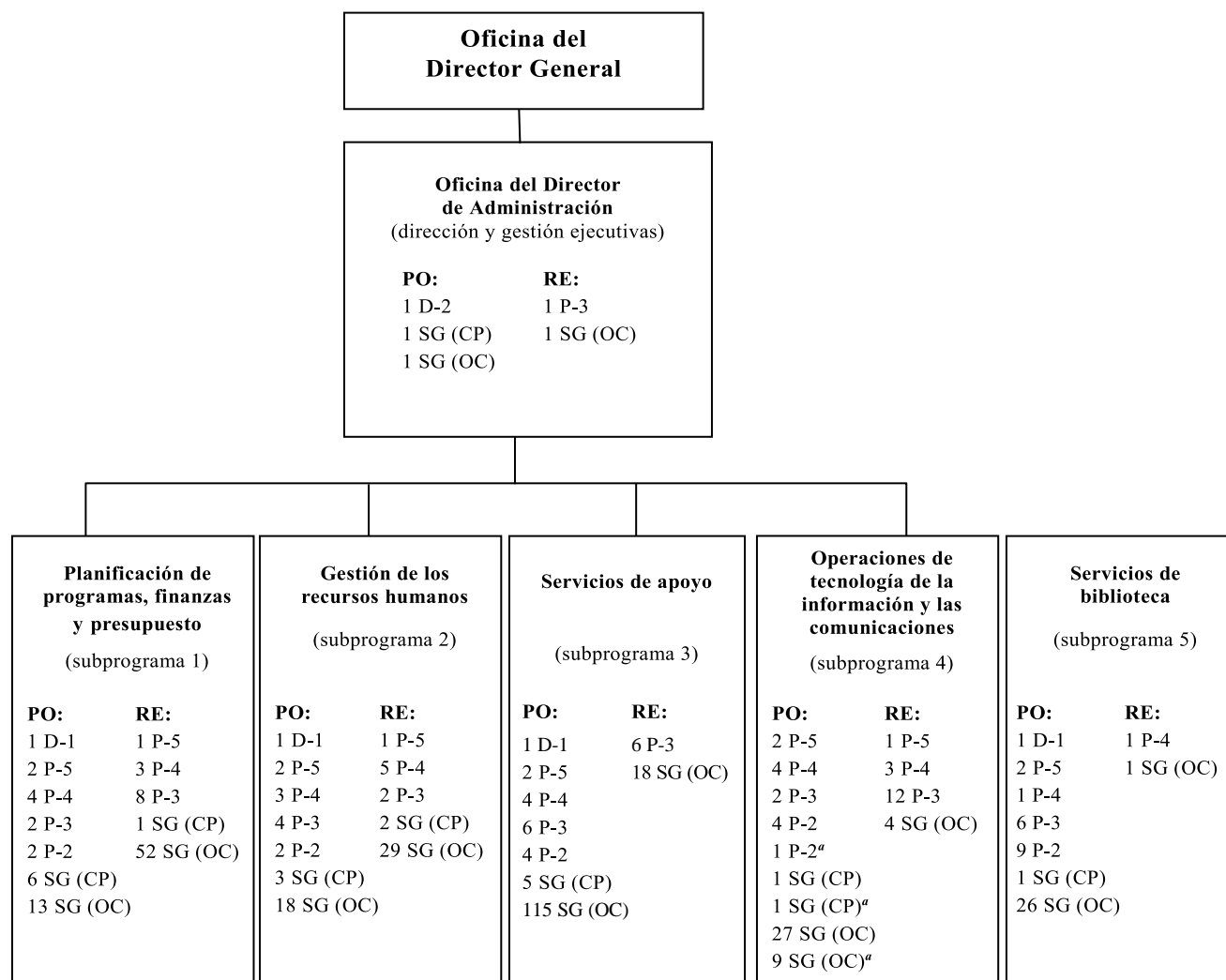
Subprograma 5: distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)



Anexo I

Organigrama y distribución de los puestos para 2021



Abreviaciones: PO, presupuesto ordinario; RE, recursos extrapresupuestarios; SG (CP), Servicios Generales (categoría principal); SG (OC), Servicios Generales (otras categorías).

^a Redistribución entrante.

Anexo II

Resumen de las medidas adoptadas para aplicar las recomendaciones pertinentes de los órganos de supervisión

Breve descripción de la recomendación

Medidas adoptadas para aplicar la recomendación

Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (A/74/7)

La Comisión Consultiva recuerda que la Asamblea General ha expresado en varias ocasiones su preocupación por la baja tasa de cumplimiento de la directriz sobre la política de compra anticipada. La Comisión reitera que se necesitan mayores esfuerzos, en particular en las esferas en que es posible planificar mejor los viajes (véase también A/73/779, párr. 16). Si bien observa que la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra se ha trazado metas ambiciosas para 2019 y 2020, la Comisión estima que también deberían elaborarse planes y estrategias concretos para alcanzar esas metas y confía en que el Secretario General incluirá información sobre esos planes en su próxima solicitud presupuestaria (párr. VIII.76).

La Comisión Consultiva reitera que, en su opinión, los servicios administrativos y de apoyo que se prestan a entidades beneficiarias, en principio, deben facturarse a esas entidades, y la recuperación de gastos debe llevarse a cabo de manera armonizada. La Comisión subraya una vez más la necesidad de contar con información transparente sobre la recuperación de gastos y recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que, en su próxima solicitud presupuestaria, incluya información sobre el número y los tipos de servicios que se prestan, los recursos necesarios relacionados y no relacionados con puestos, la metodología aplicada para la recuperación de gastos y los ingresos en concepto de recuperación de gastos (véase también A/72/7, párr. 118) (párr. VIII.78).

La Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra sigue haciendo cuanto está en su mano por cumplir plenamente con la directriz sobre la política de compra anticipada y ha emprendido una serie de medidas para tratar de incrementar la tasa de aplicación de la reserva anticipada de pasajes de avión. Entre ellas cabe mencionar la emisión de memorandos en los que se recuerda al personal y a los oficiales certificadores cuáles son sus responsabilidades y se solicita a estos últimos que registren el motivo del retraso en la certificación o en la solicitud de viaje. Más recientemente se han introducido otras medidas en virtud de las cuales las solicitudes de viaje que no se presenten con 16 días de anticipación se remiten al Director de Administración para su examen y aprobación finales. Pese a esos esfuerzos, determinadas circunstancias atenuantes siguen redundando en que algunas reservas de viaje incumplan el plazo de 16 días de anticipación.

En septiembre de 2019 se creó un grupo de trabajo encargado de elaborar una metodología común para calcular los costos de los servicios de apoyo administrativo. El grupo está integrado por los principales proveedores de servicios de la Secretaría. La etapa inicial del proyecto se centra en los servicios financieros y de recursos humanos y su terminación está prevista para finales de 2020. La labor del grupo será un primer paso en la armonización de las actividades de recuperación de gastos de la Secretaría.

Anexo III

Resumen de los cambios que se proponen en los puestos de plantilla y temporarios, por componente y subprograma

	<i>Puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Descripción</i>	<i>Motivo del cambio</i>
Subprograma 4 Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones	1	P-2	Redistribución de 1 puesto de Oficial Adjunto de Sistemas de Información	Formalizar la aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) con la redistribución entrante de 11 puestos de la sección 2 (“Asuntos de la Asamblea General y del Consejo Económico y Social y gestión de conferencias”) dedicados a prestar servicios de asistencia técnica e infraestructuras en la Sección de Tecnología de la Información de la División de Gestión de Conferencias de Ginebra. Los 11 puestos se han coubicado con el Servicio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, proveedor de servicios de TIC central del lugar de destino, que los ha venido gestionando.
	1	SG (CP)	Redistribución de 1 puesto de Auxiliar Superior de Sistemas de Información	
	9	SG (OC)	Redistribución de 7 puestos de Auxiliar de Sistemas de Información Redistribución de 1 puesto de Auxiliar de Personal Redistribución de 1 puesto de Auxiliar de Tecnología de la Información	

Abreviaciones: SG (CP), Servicios Generales (categoría principal); SG (OC), Servicios Generales (otras categorías).