

**Asamblea General**

Distr. general  
17 de abril de 2020  
Español  
Original: inglés

**Septuagésimo quinto período de sesiones**

Tema 141 de la lista preliminar\*

**Proyecto de presupuesto por programas para 2021****Proyecto de presupuesto por programas para 2021****Sección de ingresos 3  
Servicios al público****Índice**

	<i>Página</i>
Sinopsis .....	2
A. Programa de trabajo .....	6
1. Actividades de la Administración Postal de las Naciones Unidas .....	6
2. Venta de publicaciones de las Naciones Unidas .....	8
3. Servicios de visitantes .....	12
4. Servicios generadores de ingresos del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales .....	16
5. Venta de artículos de regalo .....	17
6. Administración de los garajes .....	18
7. Servicios de comedores .....	20
8. Otras actividades comerciales .....	22
B. Apoyo a los programas .....	23
Dependencia de Contabilidad de Ingresos .....	24
Anexo	
Resumen de las medidas adoptadas para aplicar las recomendaciones pertinentes de los órganos de supervisión .....	25

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

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



## Sinopsis

### Cuadro IS3.1

#### Estimaciones de ingresos y gastos

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

#### Propuesta presentada por el Secretario General para 2021

Ingresos brutos	19 239 500
Gastos brutos (incluido el ajuste)	19 394 800
Ingreso (déficit) neto	(155 300)

#### Estimación aprobada para 2020

Ingresos brutos	18 947 200
Gastos brutos (incluido el ajuste)	18 271 900
Ingresos netos	675 300

### Cuadro IS3.2

#### Recursos relacionados con puestos

	Número	Categoría
<i>Presupuesto ordinario</i>		
Propuestos para 2021	65	2 P-5, 4 P-4, 4 P-3, 3 P-2/1, 7 SG (CP), 43 SG (OC), 2 SS
Aprobados para 2020	65	2 P-5, 4 P-4, 4 P-3, 3 P-2/1, 7 SG (CP), 43 SG (OC), 2 SS

- IS3.1 La coordinación y dirección de las actividades y operaciones de esta sección, que se realizan en la Sede, Ginebra, Viena, Nairobi, Addis Abeba y Bangkok, corren a cargo de las siguientes dependencias orgánicas: a) el Departamento de Comunicación Global; b) el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales; c) el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión; d) el Departamento de Apoyo Operacional; e) la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra; f) la Oficina de las Naciones Unidas en Viena; g) la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi; h) la Comisión Económica para África (CEPA); e i) la Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico (CESPAP).
- IS3.2 El déficit neto global previsto en relación con todos los servicios al público para 2021 (155.300 dólares) supone una disminución de 830.600 dólares con respecto a los ingresos netos de 675.300 dólares estimados para 2020, según se indica en el cuadro IS3.4. El déficit neto obedece a las disminuciones previstas en las actividades filatélicas, la administración de los garajes y las actividades de comedores, compensadas en parte por los aumentos previstos en las ventas de publicaciones, los servicios de visitantes, los servicios de ingresos del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, la venta de artículos de regalo y otras actividades comerciales.
- IS3.3 La distribución porcentual del total de ingresos y gastos brutos en concepto de servicios al público en 2021 se indica en el cuadro IS3.3.

*Nota:* En los cuadros se utilizan las siglas siguientes: SG (CP), Servicios Generales (categoría principal); SG (OC), Servicios Generales (otras categorías); (SS), Servicio de Seguridad.

Cuadro IS3.3  
**Distribución de los recursos por componente**  
 (En porcentaje)

	<i>Ingresos brutos</i>	<i>Gasto</i>
A. Programa de trabajo		
1. Actividades de la Administración Postal de las Naciones Unidas	17,5	20,8
2. Venta de publicaciones de las Naciones Unidas	31,4	30,8
3. Servicios de visitantes	33,7	30,4
4. Servicios generadores de ingresos del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales	3,9	3,6
5. Venta de artículos de regalo	3,9	—
6. Administración de los garajes	5,9	6,2
7. Servicios de comedores	0,4	3,5
8. Otras actividades comerciales	3,3	2,3
B. Apoyo a los programas		
Dependencia de Contabilidad de Ingresos	—	2,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Cuadro IS3.4  
**Resumen por actividad: estimaciones de ingresos brutos y netos (después del ajuste)**  
 (En miles de dólares de los Estados Unidos)

	<i>2020 Estimación aprobada</i>	<i>2021 Estimación</i>	<i>2021 Aumento (disminución)</i>
A. Programa de trabajo			
1. Actividades de la Administración Postal de las Naciones Unidas			
Ingresos brutos	3 680,7	3 378,0	(302,7)
Menos gastos con cargo a los ingresos	3 972,2	4 034,9	62,7
<b>Ingresos netos</b>	<b>(291,5)</b>	<b>(656,9)</b>	<b>(365,4)</b>
2. Venta de publicaciones de las Naciones Unidas			
Ingresos brutos	5 249,0	6 045,0	796,0
Menos gastos con cargo a los ingresos	5 365,2	5 960,3	595,1
<b>Ingresos netos</b>	<b>(116,2)</b>	<b>84,7</b>	<b>200,9</b>
3. Servicios de visitantes			
Ingresos brutos	6 695,4	6 477,4	(218,0)
Menos gastos con cargo a los ingresos	5 724,8	5 892,8	168,0
<b>Ingresos netos</b>	<b>970,6</b>	<b>584,6</b>	<b>(386,0)</b>
4. Servicios generadores de ingresos del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales			
Ingresos brutos	743,2	743,2	—
Menos gastos con cargo a los ingresos	686,6	699,6	13,0
<b>Ingresos netos</b>	<b>56,6</b>	<b>43,6</b>	<b>(13,0)</b>

	2020 Estimación aprobada	2021 Estimación	2021 Aumento (disminución)
5. Venta de artículos de regalo			
Ingresos brutos	750,0	750,0	—
Menos gastos con cargo a los ingresos	—	—	—
<b>Ingresos netos</b>	<b>750,0</b>	<b>750,0</b>	<b>—</b>
6. Administración de los garajes			
Ingresos brutos	1 067,0	1 140,7	73,7
Menos gastos con cargo a los ingresos	1 124,1	1 207,6	83,5
<b>Ingresos netos</b>	<b>(57,1)</b>	<b>(66,9)</b>	<b>(9,8)</b>
7. Servicios de comedores			
Ingresos brutos	60,0	75,0	15,0
Menos gastos con cargo a los ingresos	502,6	686,4	183,8
<b>Ingresos netos</b>	<b>(442,6)</b>	<b>(611,4)</b>	<b>(168,8)</b>
8. Otras actividades comerciales			
Ingresos brutos	701,9	630,2	(71,7)
Menos gastos con cargo a los ingresos	434,8	440,5	5,7
<b>Ingresos netos</b>	<b>267,1</b>	<b>189,7</b>	<b>(77,4)</b>
B. Apoyo a los programas			
Dependencia de Contabilidad de Ingresos (gastos con cargo a los ingresos)	461,6	472,7	11,1
Total de ingresos brutos	18 947,2	19 239,5	292,3
Menos gastos con cargo a los ingresos	18 271,9	19 394,8	1 122,9
<b>Total de ingresos netos</b>	<b>675,3</b>	<b>(155,3)</b>	<b>(830,6)</b>

## Cuadro IS3.5

**Recursos necesarios por componente**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2019 Gastos	2020 Estimación aprobada	Aumento de los recursos		Total antes del ajuste	Ajuste	2021 Estimación
			Monto	Porcentaje			
1. Actividades de la Administración Postal de las Naciones Unidas	4 106,5	3 972,2	(13,4)	(0,3)	3 958,8	76,1	4 034,9
2. Venta de publicaciones de las Naciones Unidas	5 003,1	5 365,2	474,9	8,9	5 840,1	120,2	5 960,3
3. Servicios de visitantes	4 974,6	5 724,8	59,0	1,0	5 783,8	109,0	5 892,8
4. Servicios generadores de ingresos del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales	517,0	686,6	—	—	686,6	13,0	699,6
5. Administración de los garajes	1 036,3	1 124,1	60,8	5,4	1 184,9	22,7	1 207,6
6. Servicios de comedores	1 301,7	502,6	169,4	33,7	672,0	14,4	686,4

	2019 Gastos	2020 Estimación aprobada	Aumento de los recursos		Total antes del ajuste	Ajuste	2021 Estimación
			Monto	Porcentaje			
7. Otras actividades comerciales	416,0	434,8	—	—	434,8	5,7	440,5
8. Dependencia de Contabilidad e Ingresos	484,0	461,6	—	—	461,6	11,1	472,7
<b>Total</b>	<b>17 839,2</b>	<b>18 271,9</b>	<b>750,7</b>	<b>4,1</b>	<b>19 022,6</b>	<b>372,2</b>	<b>19 394,8</b>

## Cuadro IS3.6

**Resumen de los recursos necesarios, por categoría de gastos**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2019 Gastos	2020 Estimación aprobada	Aumento de los recursos		Total antes del ajuste	Ajuste	2021 Estimación
			Monto	Porcentaje			
Relacionados con puestos	9 242,9	8 904,5	—	—	8 904,5	192,2	9 096,7
No relacionados con puestos	8 596,3	9 367,4	750,7	8,0	10 118,1	180,0	10 298,1
<b>Total</b>	<b>17 839,2</b>	<b>18 271,9</b>	<b>750,7</b>	<b>4,1</b>	<b>19 022,6</b>	<b>372,2</b>	<b>19 394,8</b>

## Cuadro IS3.7

**Necesidades relacionadas con puestos**

Categoría	Puestos de plantilla con cargo al presupuesto ordinario		Personal temporario				Total	
	2020	2021	Presupuesto ordinario		Recursos extrapresupuestarios		2020	2021
			2020	2021	2020	2021		
<b>Cuadro Orgánico y categorías superiores</b>								
P-5	2	2	—	—	—	—	2	2
P-4	4	4	—	—	—	—	4	4
P-3	4	4	—	—	—	—	4	4
P-2	3	3	—	—	—	—	3	3
<b>Subtotal</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
<b>Servicios Generales</b>								
Categoría principal	7	7	—	—	—	—	7	7
Otras categorías	43	43	—	—	—	—	43	43
<b>Subtotal</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>50</b>	<b>50</b>
<b>Otros</b>								
Servicio de Seguridad	2	2	—	—	—	—	2	2
<b>Subtotal</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>65</b>	<b>65</b>

## A. Programa de trabajo

### 1. Actividades de la Administración Postal de las Naciones Unidas

Cuadro IS3.8

#### Estimaciones de ingresos brutos y netos (después del ajuste)

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2020 Estimación aprobada	2021 Estimación	2021 Aumento (disminución)
Ventas brutas	3 955,7	3 699,0	(256,7)
<i>Menos</i>			
a) Pagos de envíos y cancelaciones de correo	172,0	210,0	38,0
b) Reembolsos, ajustes y comisiones	103,0	111,0	8,0
Ingresos brutos	3 680,7	3 378,0	(302,7)
<i>Menos gastos con cargo a los ingresos</i>	3 972,2	4 034,9	62,7
<b>Ingresos netos</b>	<b>(291,5)</b>	<b>(656,9)</b>	<b>(365,4)</b>

Cuadro IS3.9

#### Resumen de los recursos necesarios, por categoría de gastos

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2019 Gastos	2020 Estimación aprobada	Aumento de los recursos		Total antes del ajuste	Ajuste	2021 Estimación
			Monto	Porcentaje			
Relacionados con puestos	2 860,6	2 469,7	–	–	2 469,7	48,6	2 518,3
No relacionados con puestos	1 245,9	1 502,5	(13,4)	(0,9)	1 489,1	27,5	1 516,6
<b>Total</b>	<b>4 106,5</b>	<b>3 972,2</b>	<b>(13,4)</b>	<b>(0,3)</b>	<b>3 958,8</b>	<b>76,1</b>	<b>4 034,9</b>

Cuadro IS3.10

#### Necesidades relacionadas con puestos

Categoría	Puestos de plantilla con cargo al presupuesto ordinario		Personal temporal				Total	
			Presupuesto ordinario		Recursos extrapresupuestarios			
			2020	2021	2020	2021		
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Cuadro Orgánico y categorías superiores								
P-5	1	1	—	—	—	—	1	1
Subtotal	1	1	—	—	—	—	1	1
Servicios Generales								
Categoría principal	4	4	—	—	—	—	4	4
Otras categorías	14	14	—	—	—	—	14	14
Subtotal	18	18	—	—	—	—	18	18
Total	19	19	—	—	—	—	19	19

- IS3.4 El Servicio de Instalaciones y Actividades Comerciales del Departamento de Apoyo Operacional se encargará de gestionar y coordinar las actividades de la Administración Postal de las Naciones Unidas, que seguirá dando a conocer la labor y los logros de la Organización y sus organismos especializados mediante la venta de productos filatélicos.
- IS3.5 Se han consolidado las actividades en dos entidades: la oficina de la Administración Postal de las Naciones Unidas en Nueva York y la oficina de la Administración Postal de las Naciones Unidas en Europa, ubicada en Viena, ambas dependientes del Jefe de la Administración Postal de las Naciones Unidas y del Jefe del Servicio de Instalaciones y Actividades Comerciales de la División de Administración en Nueva York. Las funciones administrativas de la oficina de la Administración Postal de las Naciones Unidas en Ginebra se transfirieron a Viena en 2006 y solo se mantiene en funcionamiento un mostrador de venta al público en el Palacio de las Naciones de Ginebra.
- IS3.6 En 2021, la Administración Postal de las Naciones Unidas seguirá examinando sus actividades comerciales para racionalizar aún más las operaciones y trabajando activamente para mantener su cuota de mercado mediante la elaboración de nuevos productos filatélicos y de otros tipos, la puesta en marcha de nuevas iniciativas de mercado a fin de aumentar sus suscripciones (que siguen disminuyendo), sus ventas en ferias y en oficinas postales mediante anuncios destinados a un público específico en publicaciones de filatelia, una mayor promoción en las exposiciones filatélicas de ámbito mundial y un mejor diseño de las oficinas postales.
- IS3.7 La Administración Postal de las Naciones Unidas seguirá mejorando su presencia en línea perfeccionando más su sitio web multilingüe y sus aplicaciones móviles para atraer a más clientes de todo el mundo y aumentar su presencia en los medios sociales y estrechando las relaciones con otras administraciones postales y con comerciantes y agentes filatélicos a fin de encontrar y establecer nuevos mercados generadores de ingresos. Las versiones mejoradas del sitio web y las aplicaciones móviles se utilizarán para ofrecer sellos y nuevos productos filatélicos de las Naciones Unidas fuera de las oficinas postales de la Administración. Los productos de venta al público se actualizarán para que resulten más atractivos a los visitantes, quienes podrán adquirir objetos filatélicos de recuerdo de su visita a las oficinas de las Naciones Unidas en Nueva York, Ginebra y Viena.
- IS3.8 La Administración Postal de las Naciones Unidas seguirá ampliando su presencia en Asia y representando a la Organización en varias ferias filatélicas importantes de todo el mundo para dar a conocer al público los productos filatélicos de las Naciones Unidas y contribuir a los objetivos de divulgación de la Organización. Aunque la Administración conserva su base de clientes, los hábitos de compra de estos clientes han cambiado, ya que los visitantes y los coleccionistas de sellos de las Naciones Unidas han reducido sus adquisiciones con respecto a años anteriores.
- IS3.9 La Administración Postal de las Naciones Unidas seguirá cooperando con las administraciones postales nacionales y las organizaciones filatélicas mundiales. La experiencia anterior ha demostrado que dicha cooperación es el instrumento más eficaz para atraer a nuevos clientes. Las oficinas de la Administración Postal de las Naciones Unidas en Nueva York y Viena celebran reuniones periódicas para coordinar sus actividades.
- IS3.10 La Administración Postal de las Naciones Unidas prevé mantener los gastos y aumentar los ingresos a pesar de las continuas dificultades que afrontó el pasado año y que se prevé que continúen, como la lenta recuperación económica en Europa y el envejecimiento de su principal grupo de clientes, los coleccionistas de sellos abonados a sus servicios.
- IS3.11 Se prevé que los ingresos totales para 2021 sean de 3.378.000 dólares. La proyección a la baja se basa en una menor actividad de ventas en 2019 y las hipótesis de que: a) todos los comercios minoristas de la Sede sigan funcionando normalmente, con cifras similares de visitantes a las Naciones Unidas; b) las tarifas de los sellos de los Estados Unidos y Europa aumenten ligeramente en 2021; c) continúen las ventas de productos a los distribuidores y agentes existentes; y d) continúe la participación y las ventas en ferias y exposiciones mundiales de sellos en los Estados Unidos de América, Europa y Asia.
- IS3.12 En el cuadro que figura a continuación se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables de 2021.

Cuadro IS3.11  
**Entregables 2021, por categoría y subcategoría**

*Categoría*

**Entregables no cuantificados**

**D. Entregables de comunicación**

**Programas de extensión, eventos especiales y materiales informativos.** Impresión de boletines y materiales filatélicos en alemán, francés, inglés e italiano; impresión y emisión de sellos de correos y productos postales de las Naciones Unidas, lo que comprende decidir el tema, el diseño y la cantidad de un promedio de siete series de sellos al año.

**Relaciones externas y con los medios de comunicación.** Enlace con las autoridades postales nacionales sobre las normas y los procedimientos postales y filatélicos; representación en ferias filatélicas locales e internacionales.

**Recursos necesarios (antes del ajuste)**

- IS3.13 La suma de 3.958.800 dólares, que supone una disminución de 13.400 dólares, sufragaría los sueldos, las contribuciones del personal y los gastos comunes de personal para mantener 19 puestos, como se indica en el cuadro IS3.10, de los cuales 12 estarían en Nueva York (1 P-5, 3 de Servicios Generales (categoría principal) y 8 de Servicios Generales (otras categorías)) y 7 en Viena (1 de Servicios Generales (categoría principal) y 6 de Servicios Generales (otras categorías)), así como necesidades no relacionadas con puestos para apoyar la ejecución de los mandatos. Las actividades de la Administración Postal de las Naciones Unidas conservan un núcleo de personal del Cuadro de Servicios Generales para desempeñar funciones operacionales clave, como el diseño gráfico, la comercialización, las ventas, la tramitación de pedidos, la facturación, los servicios de atención al cliente, el control de inventario y la contabilidad, y dependen de un equipo de contratistas particulares y de trabajadores temporarios no pertenecientes a las Naciones Unidas para hacer frente a su volumen de trabajo de producción y cumplimiento de pedidos.
- IS3.14 Los recursos no relacionados con puestos, que ascienden a 1.489.100 dólares, servirían para sufragar otros gastos de personal, atenciones sociales, viajes de funcionarios, servicios por contrata, gastos generales de funcionamiento, suministros y materiales, y mobiliario y equipo. La disminución neta de 13.400 dólares se debe a la reducción de las necesidades en concepto de: a) gastos generales de funcionamiento debido a la disminución de los costos del mantenimiento y las actualizaciones del sistema MegaStamp; y b) suministros y materiales, para las facturas de clientes previstas para 2021. La disminución neta también se contrarresta en parte con las necesidades adicionales en la partida de servicios por contrata a causa del aumento de los honorarios que la Administración Postal de las Naciones Unidas debe pagar a los trabajadores contratados en virtud del contrato de servicios personales, y los gastos de mantenimiento asociados al nuevo portal filatélico en línea y el software de servicios auxiliares para la gestión de procesos de filatelia.

## 2. Venta de publicaciones de las Naciones Unidas

Cuadro IS3.12  
**Estimaciones de ingresos brutos y netos, por dependencia orgánica (después del ajuste)**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2020 <i>Estimación aprobada</i>	2021 <i>Estimación</i>	2021 <i>Aumento (disminución)</i>
Sede			
Ingresos brutos	3 114,0	3 745,0	631,0
<i>Menos</i> gastos con cargo a los ingresos	3 753,1	4 147,4	394,3
<b>Ingresos netos</b>	<b>(639,1)</b>	<b>(402,4)</b>	<b>236,7</b>



	2020 Estimación aprobada	2021 Estimación	2021 Aumento (disminución)
Librería, Sede			
Ingresos brutos	2 135,0	2 300,0	165,0
Menos gastos con cargo a los ingresos	1 612,1	1 812,9	200,8
<b>Ingresos netos</b>	<b>522,9</b>	<b>487,1</b>	<b>(35,8)</b>
Total de ingresos brutos	5 249,0	6 045,0	796,0
Menos gastos con cargo a los ingresos	5 365,2	5 960,3	595,1
<b>Total de ingresos netos</b>	<b>(116,2)</b>	<b>84,7</b>	<b>200,9</b>

## Cuadro IS3.13

**Resumen de los recursos necesarios, por categoría de gastos**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2019 Gastos	2020 Estimación aprobada	Aumento de los recursos		Total antes del ajuste	Ajuste	2021 Estimación
			Monto	Porcentaje			
Relacionados con puestos	2 971,6	2 848,5	—	—	2 848,5	63,3	2 911,8
No relacionados con puestos	2 031,5	2 516,7	474,9	18,9	2 991,6	56,9	3 048,5
<b>Total</b>	<b>5 003,1</b>	<b>5 365,2</b>	<b>474,9</b>	<b>8,9</b>	<b>5 840,1</b>	<b>120,2</b>	<b>5 960,3</b>

## Cuadro IS3.14

**Necesidades relacionadas con puestos**

Categoría	Puestos de plantilla con cargo al presupuesto ordinario		Personal temporario				Total	
			Presupuesto ordinario		Recursos extrapresupuestarios			
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021

**Cuadro Orgánico y  
categorías superiores**

P-5	1	1	—	—	—	—	1	1
P-4	2	2	—	—	—	—	2	2
P-3	1	1	—	—	—	—	1	1
P-2	1	1	—	—	—	—	1	1
<b>Subtotal</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

**Cuadro de Servicios  
Generales**

Categoría principal	2	2	—	—	—	—	2	2
Otras categorías	14	14	—	—	—	—	14	14
<b>Subtotal</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>21</b>	<b>21</b>

- IS3.15 Las actividades programadas para 2021 en esta partida tienen por objeto mejorar la comprensión del papel, la labor y los intereses de las Naciones Unidas y fomentar el intercambio de ideas, información y conocimientos para apoyar los objetivos de la Organización. El propósito es aumentar la visibilidad y el número de lectores de las publicaciones de las Naciones Unidas en todos los formatos mediante actividades específicas de adquisición, comercialización, venta, distribución, concesión de licencias y publicación de informes, libros, publicaciones periódicas, documentos selectos, bases de datos, libros electrónicos, aplicaciones móviles y otros productos digitales. Estas actividades, entre las que se incluye la gestión de la Librería de las Naciones Unidas en la Sede, están a cargo de la Sección de Ventas y Comercialización, que depende de la División de Extensión del Departamento de Comunicación Global de la Sede. Un objetivo conexo es generar ingresos para la Organización, apoyando al mismo tiempo la mayor difusión posible de información de las Naciones Unidas entre el público. La Junta de Publicaciones, presidida por el Director de la División de Extensión del Departamento de Comunicación Global, se encarga de la supervisión general del programa de publicaciones.
- IS3.16 En el plan propuesto para 2021 se sigue haciendo hincapié en la consolidación del programa de publicación electrónica junto con la creación y la venta de una selección más amplia de publicaciones para el público general:
- a) El programa de publicación electrónica se basa en añadir valor a las publicaciones a través de la recopilación de contenidos y los servicios. El programa se asienta en dos plataformas principales:
    - i) La biblioteca de publicaciones electrónicas de las Naciones Unidas, United Nations iLibrary, cuyo alcance sigue ampliándose. Esta plataforma basada en suscripciones proporciona acceso a más de 8.000 publicaciones de las Naciones Unidas y otros contenidos digitales importantes, como datos y documentos de trabajo, lo que permite publicar más material multilingüe;
    - ii) El sitio web de comercio electrónico, [shop.un.org/es](https://shop.un.org/es), que promueve la labor de la Organización y proporciona acceso directo a las publicaciones de las Naciones Unidas en formato impreso y digital para facilitar su adquisición por el público general de todo el mundo. El desarrollo constante de la funcionalidad y el contenido del sitio hará que se use más y aumenten las ventas;
  - b) Se seguirá dando prioridad a ampliar la distribución de productos digitales, como los libros electrónicos y productos de datos, a través de nuevos canales;
  - c) Se ampliará la red de medios de impresión por encargo y su diversidad geográfica para apoyar el programa de impresión y las ventas electrónicas, con lo que se reducirá el tiempo de producción de manera sostenible desde el punto de vista ambiental;
  - d) Se promoverá como componente clave del programa la elaboración de publicaciones impresas atractivas para el público general, centrándose en el mercado de los jóvenes y las escuelas;
  - e) Además, se fortalecerán las actividades de concesión de derechos y licencias sobre los contenidos digitales a clientes institucionales de todo el mundo, incluidos los agregadores de datos, para favorecer su redistribución.
- IS3.17 La industria editorial sigue experimentando grandes cambios, y las publicaciones electrónicas y las plataformas para agregar contenidos se están convirtiendo en una opción cada vez más común para la lectura y la investigación. Al mismo tiempo, las ventas mundiales de libros de todos los editores se están estancando. Las publicaciones de las Naciones Unidas no escapan a esta tendencia mundial. En vista de la drástica reducción de las adquisiciones de libros impresos por las bibliotecas académicas y otros importantes clientes institucionales, la publicación electrónica sigue desempeñando un papel cada vez más importante, no solo como una forma de difundir contenidos multilingües entre los clientes, sino también, y lo que es más importante, de llegar al público y suscitar análisis y debates que inviten a reflexionar sobre los problemas más cruciales del panorama mundial. La plataforma United Nations iLibrary, que se ha hecho más rápida y puede usarse en

dispositivos móviles, mejora las posibilidades de utilizar y descubrir contenidos, necesarias para que las publicaciones de las Naciones Unidas prosperen en el futuro en este entorno de mercado.

- IS3.18 En este contexto, la publicación electrónica resulta esencial, no solo como forma de difundir contenidos, sino también para dar mayor visibilidad a los conocimientos de las Naciones Unidas. La Sección seguirá aprovechando oportunidades nuevas y las que ya existen, entre ellas las siguientes:
- a) Las oportunidades comerciales y de generación de ingresos vinculadas principalmente a nuevas vías de distribución de contenidos impresos y digitales, incluida la concesión de licencias de acceso a contenidos digitales y de otro tipo a terceros y a agregadores de contenidos para ampliar su difusión, que la Sección aprovechará con diligencia;
  - b) Las oportunidades de mejora de la visibilidad que requieren un desarrollo continuo de sistemas de servicios de apoyo, concretamente en relación con el modo en que la Sección asigna metadatos, información bibliográfica, palabras clave y otras etiquetas al contenido publicado por la Organización a fin de que pueda ser encontrado más fácilmente en Internet por investigadores, académicos y estudiantes.
- IS3.19 La Sección seguirá centrándose en realizar importantes actividades auxiliares y de apoyo, como la gestión de referencias bibliográficas para catalogar metadatos bibliográficos y comerciales, y en la gestión continua del sitio web de comercio electrónico para ejecutar pedidos de publicaciones y mercancías. Otras actividades consistirán en optimizar y aumentar el uso de sistemas externos de gestión y distribución de contenidos digitales y de gestión del procesamiento de ficheros para generar productos impresos, productos para la red y libros electrónicos accesibles e integrarlos en los servicios de impresión por encargo en varios lugares. En el ámbito de la promoción, la Sección seguirá utilizando de manera eficaz las nuevas tecnologías, en particular los medios sociales, para realizar campañas innovadoras que permitan una mayor difusión de las publicaciones de las Naciones Unidas.
- IS3.20 En el cuadro que figura a continuación se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables de 2021.

Cuadro IS3.15  
**Entregables de 2021, por categoría y subcategoría**

---

*Categoría*

---

#### **Entregables no cuantificados**

#### **D. Entregables de comunicación**

**Programas de extensión, eventos especiales y materiales informativos.** Venta y difusión de publicaciones, incluidas publicaciones periódicas, datos y productos por suscripción, y otros materiales impresos o digitales de las Naciones Unidas en todos los idiomas oficiales; gestión de las librerías de las Naciones Unidas en Nueva York y Ginebra, lo que comprende la organización de encuentros con autores.

**Relaciones externas y con los medios de comunicación.** Actividades de publicidad y divulgación, campañas en medios sociales, boletines informativos y participación en los principales eventos internacionales del sector editorial, directamente o por conducto de agentes autorizados; colaboración con el sector editorial en la promoción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y otras prioridades de las Naciones Unidas.

**Plataformas digitales y contenidos multimedia.** Creación y gestión de la plataforma United Nations iLibrary y la plataforma de comercio electrónico, [shop.un.org/es](https://shop.un.org/es), para agregar y difundir eficazmente las publicaciones de las Naciones Unidas en los seis idiomas oficiales.

---

**Recursos necesarios (antes del ajuste)**

- IS3.21 La suma de 5.840.100 dólares, que supone un aumento de 474.900 dólares, serviría para sufragar los 21 puestos que se indican en el cuadro IS3.14 y necesidades no relacionadas con puestos para apoyar la ejecución de los mandatos.
- IS3.22 Los 2.991.600 dólares de recursos no relacionados con puestos servirían para sufragar otros gastos de personal, atenciones sociales, viajes de funcionarios, servicios por contrata, gastos generales de funcionamiento, suministros y materiales, y mobiliario y equipo. El aumento neto de 474.900 dólares obedece principalmente a recursos adicionales en las siguientes partidas: a) servicios por contrata, debido al aumento de las necesidades de hospedaje y mantenimiento de plataformas digitales, los gastos de desarrollo que conlleva actualizar las plataformas digitales, los gastos de procesamiento de pedidos que conlleva el aumento de las ventas de publicaciones y las operaciones de la Librería, a raíz de las condiciones contractuales y los requisitos reglamentarios locales (407.200 dólares); y b) gastos generales de funcionamiento, que obedecen al aumento del costo de los bienes vendidos, las comisiones bancarias y los gastos de envío para apoyar el aumento de los ingresos (68.600 dólares).

**3. Servicios de visitantes**

Cuadro IS3.16

**Estimaciones de ingresos brutos y netos (después del ajuste)**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2020 <i>Estimación aprobada</i>	2021 <i>Estimación</i>	2021 <i>Aumento (disminución)</i>
<b>Sede</b>			
Ingresos brutos	4 806,7	4 545,6	(261,1)
<i>Menos</i> gastos con cargo a los ingresos	3 719,4	3 802,2	82,8
<b>Ingresos netos</b>	<b>1 087,3</b>	<b>743,4</b>	<b>(343,9)</b>
<b>Ginebra</b>			
Ingresos brutos	1 300,0	1 311,0	11,0
<i>Menos</i> gastos con cargo a los ingresos	1 219,2	1 231,3	12,1
<b>Ingresos netos</b>	<b>80,8</b>	<b>79,7</b>	<b>(1,1)</b>
<b>Viena</b>			
Ingresos brutos	514,2	546,1	31,9
<i>Menos</i> gastos con cargo a los ingresos	556,8	617,3	60,5
<b>Ingresos netos</b>	<b>(42,6)</b>	<b>(71,2)</b>	<b>(28,6)</b>
<b>Nairobi</b>			
Ingresos brutos	74,5	74,7	0,2
<i>Menos</i> gastos con cargo a los ingresos	229,4	242,0	12,6
<b>Ingresos netos</b>	<b>(154,9)</b>	<b>(167,3)</b>	<b>(12,4)</b>
Total de ingresos brutos	6 695,4	6 477,4	(218,0)
<i>Menos</i> gastos con cargo a los ingresos	5 724,8	5 892,8	168,0
<b>Total de ingresos netos</b>	<b>970,6</b>	<b>584,6</b>	<b>(386,0)</b>

Cuadro IS3.17

**Resumen de los recursos necesarios, por categoría de gastos**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2019 Gastos	2020 Estimación aprobada	Aumento de los recursos		Total antes del ajuste	Ajuste	2021 Estimación
			Monto	Porcentaje			
Relacionados con puestos	1 943,1	2 096,1	–	–	2 096,1	46,5	2 142,6
No relacionados con puestos	3 031,5	3 628,7	59,0	1,6	3 687,7	62,5	3 750,2
<b>Total</b>	<b>4 974,6</b>	<b>5 724,8</b>	<b>59,0</b>	<b>1,0</b>	<b>5 783,8</b>	<b>109,0</b>	<b>5 892,8</b>

Cuadro IS3.18

**Necesidades relacionadas con puestos**

Categoría	Puestos de plantilla con cargo al presupuesto ordinario		Personal temporario				Total	
			Presupuesto ordinario		Recursos extrapresupuestarios			
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021

**Cuadro Orgánico y  
categorías superiores**

P-3	3	3	–	–	–	–	3	3
P-2	2	2	–	–	–	–	2	2
<b>Subtotal</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

**Cuadro de Servicios  
Generales**

Categoría principal	1	1	–	–	–	–	1	1
Otras categorías	9	9	–	–	–	–	9	9
<b>Subtotal</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

IS3.23 Las actividades relacionadas con los servicios de visitantes, incluidas las visitas guiadas y los programas de información, están a cargo del Departamento de Comunicación Global, del que dependen las Secciones de Servicios de Visitantes de la Sede y en las Oficinas de Ginebra, Nueva York, Nairobi y Viena, y tienen por objeto difundir conocimientos fiables sobre los propósitos, la función y la labor de las Naciones Unidas entre el mayor número posible de personas y atraer a los locales de la Organización al público en general y a grupos específicos, incluidos ciudadanos de todos los Estados Miembros. Desde que comenzaron el septuagésimo quinto aniversario de las Naciones Unidas, a finales de 2019, y el decenio de acción para los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en 2020, se ha hecho aún más hincapié en inspirar y apoyar el compromiso y la acción entre los visitantes.

Cuadro IS3.19

**Número de participantes real y estimado en las visitas**

	<i>Sede</i>	<i>Ginebra</i>	<i>Viena</i>	<i>Nairobi</i>
1993	415 641	122 633	61 735	—
1994	389 610	114 594	59 334	—
1995	415 247	149 784	51 125	—
1996	420 370	111 979	50 371	—
1997	415 681	119 101	49 089	—
1998	431 241	120 394	47 816	—
1999	437 062	91 375	45 646	—
2000	388 421	82 217	40 231	—
2001	344 971	82 798	39 764	—
2002	284 508	80 943	45 311	—
2003	323 188	74 120	48 435	—
2004	360 175	78 405	50 136	—
2005	412 042	80 703	47 303	—
2006	436 755	92 987	49 090	—
2007	444 566	93 676	48 052	—
2008	306 561	100 000	50 941	—
2009	236 479	95 000	51 000	—
2010	257 660	95 000	48 106	—
2011	255 178	97 069	51 000	—
2012	266 835	100 703	48 052	—
2013	160 501	103 868	50 640	2 602
2014	112 090	108 000	55 568	4 002
2015	198 450	114 753	58 304	4 962
2016	229 893	111 072	57 272	6 357
2017	242 899	115 895	56 569	6 551
2018	249 627	109 148	55 715	7 124
2019	257 004	118 141	54 186	7 604
Estimación para 2020	262 144	121 000	58 000	7 984
Estimación para 2021	267 388	121 000	60 000	8 383

*Sede*

- IS3.24 La Sección de Servicios de Visitantes de la Sede organiza visitas guiadas, así como programas de información y conferencias externas, en que funcionarios de las Naciones Unidas hablan ante grupos de estudiantes, representantes de organizaciones no gubernamentales y otros públicos sobre diversas cuestiones relacionadas con las Naciones Unidas. En 2021, la Sección seguirá realizando intensas campañas de comercialización y divulgación para promover las Naciones Unidas como destino turístico y oportunidad educativa en Nueva York, entre otras cosas mediante anuncios en los medios de comunicación pertinentes, por ejemplo a través de la oficina de turismo de la ciudad de Nueva York, más publicidad digital y medidas de optimización de los buscadores, y eventos especiales y actividades de divulgación realizadas mediante asociaciones.
- IS3.25 La Sección cuenta con una plantilla básica de guías de visita con contratos a plazo fijo y a tiempo completo que ofrecen visitas guiadas en más de una docena de idiomas y visitas especializadas sobre diversos temas. A fin de poder recibir un número cada vez mayor de visitantes manteniendo los

costos a niveles mínimos, la Sección seguirá contratando personal temporario adicional para las temporadas altas, es decir, las vacaciones de verano e invierno, en que las entradas para las visitas suelen agotarse a primera hora del día. Los precios de las entradas se mantendrán en los niveles de 2020 y se realizarán diversos descuentos a diferentes grupos y promociones especiales. Al mismo tiempo, la Sección ofrecerá diversas visitas especiales a precios ligeramente más altos, de acuerdo con las tarifas de mercado para atracciones turísticas similares de la ciudad de Nueva York. Con el aumento de los precios, la oferta de nuevos productos y la incorporación de guías de visita temporarios en ciertos períodos, la Sección estima que en 2021 el número de personas que participarán en visitas guiadas aumentará al menos un 2 % con respecto a 2020.

#### *Ginebra*

- IS3.26 En la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra se han obtenido resultados positivos con las medidas que la Sección de Servicios de Visitantes ha introducido en los últimos años, como la aceptación del pago en euros, la cooperación con la oficina local de turismo, la introducción de visitas temáticas, la cooperación con organismos con base en Ginebra en la elaboración de material y actividades de extensión dinámicas. A partir de 2021 y hasta 2023, la Sección modificará el alcance de las visitas que ofrece, durante los trabajos vinculados al plan estratégico de conservación del patrimonio y a los cambios en el paisaje del Palacio de las Naciones, para ofrecer productos informativos adaptados que complementen los cambios en los itinerarios de las visitas. Se propone adaptar el material complementario de información pública para los visitantes con discapacidades visuales y auditivas y realizar mejoras para atender las necesidades de las familias jóvenes con niños menores de un año. La Sección estima que al abrir sus puertas un cierto número de sábados y en días de vacaciones locales y ofrecer nuevos productos, en 2021 las Naciones Unidas recibirían 121.000 visitantes. Los precios de las entradas se mantendrán en los niveles de 2020 y se aplicarán los descuentos establecidos.

#### *Viena*

- IS3.27 En la Oficina de las Naciones Unidas en Viena, la Sección de Visitantes sigue ofreciendo programas en 15 idiomas, orientados especialmente a los niños y los jóvenes, y aplica una estrategia comercial que da prioridad a las actividades dirigidas a aumentar los ingresos. Sigue habiendo una gran demanda de las visitas guiadas, conferencias y visitas interactivas para grupos escolares sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible que ofrece el Servicio. En 2021, la Sección se propone seguir aumentando su contribución a los ingresos generales de la Sección de Visitantes a nivel mundial y seguirá incrementando sus ingresos netos partiendo de las medidas adoptadas anteriormente para aplicar precios de forma más estricta, aumentar las cifras de visitantes y optimizar la eficiencia operacional. Los precios de las entradas para adultos y estudiantes se mantendrán en los niveles de 2020 y los precios de las entradas para niños pasarán de 5 a 7 euros, con lo que se ajustarán a las tarifas de instituciones similares (el aumento de precios más reciente para los niños entró en vigor en 2017 y afectó poco a la demanda). La Sección prevé que los niveles actuales de financiación le permitirán atender plenamente la demanda que existe y realizar más actividades de promoción en el sector turístico con ocasión del septuagésimo quinto aniversario de las Naciones Unidas.

#### *Nairobi*

- IS3.28 Desde que se creó en 2012, la Sección de Servicios de Visitantes de Nairobi ha experimentado cada año un aumento constante de los visitantes, que se prevé que continúe en 2021. En 2020, la Sección está aplicando una estrategia múltiple para obtener mayores ingresos mediante la venta de artículos de regalo, el aumento del número de visitantes con actividades de promoción orientadas a grupos específicos, la mejora de las experiencias de visita y la implantación de un sistema de pago en línea. En 2021 continuarán estas actividades y se centrará la atención en ofrecer visitas de mayor calidad y más específicas, centradas en la labor de las Naciones Unidas en África, y en ofrecer más contenido interactivo y orientado a los niños. Los precios de las entradas se mantendrán en los niveles de 2020.
- IS3.29 En el cuadro que figura a continuación se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables para 2021.

Cuadro IS3.20

**Entregables de 2021, por categoría y subcategoría***Categoría***Entregables no cuantificados****D. Entregables de comunicación**

**Programas de extensión, visitas especializadas, reuniones informativas, eventos y material informativo.** Oferta de visitas guiadas en unos 20 idiomas, lo que entraña la concepción de diferentes tipos de visita para el público general, incluidos jóvenes y niños, y para personalidades (funcionarios de alto nivel y Embajadores de Buena Voluntad), en la Sede y en las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Viena y Nairobi; diseño y preparación de exposiciones y materiales interactivos en varios idiomas para los visitantes de los cuatro lugares de destino; programas de información en la Sede y las Oficinas de las Naciones Unidas y de conferencias en el exterior a cargo de funcionarios de la Secretaría sobre diversas cuestiones relacionadas con las Naciones Unidas a petición de instituciones académicas, organizaciones no gubernamentales y otros grupos; videoconferencias entre miembros de grupos fuera de la Sede y las Oficinas de las Naciones Unidas y funcionarios de la Secretaría o las misiones; interacción con los visitantes para fines de promoción, de modo que actúen como multiplicadores de los mensajes prioritarios de las Naciones Unidas, especialmente en los medios sociales, y mediante alianzas con los agentes locales de los sectores de la educación y el turismo en Nueva York, Ginebra, Viena y Nairobi.

**Recursos necesarios (antes del ajuste)**

- IS3.30 La suma de 5.783.800 dólares, que supone una disminución neta de 59.000 dólares, serviría para financiar 15 puestos, según se indica en el cuadro IS3.18, en los servicios al público del Departamento de Comunicación Global (Sede: 2 P-3, 1 de Servicios Generales (categoría principal) y 7 de Servicios Generales (otras categorías)); Ginebra: 1 P-3 y 2 de Servicios Generales (otras categorías); Viena: 1 P-2; Nairobi: 1 P-2) y sufragar necesidades no relacionadas con puestos para apoyar la ejecución de los mandatos.
- IS3.31 Los 3.687.700 dólares de recursos no relacionados con puestos servirían para sufragar otros gastos de personal, atenciones sociales, viajes de funcionarios, servicios por contrata, gastos generales de funcionamiento, suministros y materiales, y mobiliario y equipo. El aumento neto de 59.000 dólares se debe principalmente a las necesidades adicionales de personal temporario general, que tienen en cuenta la experiencia anterior de gastos en concepto de personal temporario.

#### 4. Servicios generadores de ingresos del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales

Cuadro IS3.21

**Estimaciones de ingresos brutos y netos (después del ajuste)**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2020 estimación aprobada	2021 Estimación	2021 Aumento (disminución)
Estadística			
Ingresos brutos	743,2	743,2	—
Menos gastos con cargo a los ingresos	686,6	699,6	13,0
<b>Total de ingresos netos</b>	<b>56,6</b>	<b>43,6</b>	<b>(13,0)</b>



Cuadro IS3.22

**Resumen de los recursos necesarios, por categoría de gastos**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2019 Gastos	2020 Estimación aprobada	Aumento de los recursos		Total antes del ajuste	Ajuste	2021 Estimación
			Monto	Porcentaje			
No relacionados con puestos	517,0	686,6	–	–	686,6	13,0	699,6
<b>Total</b>	<b>517,0</b>	<b>686,6</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>686,6</b>	<b>13,0</b>	<b>699,6</b>

IS3.32 En 2021, las actividades de ventas del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales incluidas en la presente sección complementarán la labor de la División de Estadística. El objetivo general de estas actividades es garantizar que las bases de datos de la División de Estadística, incluidos sus metadatos, sean de alta calidad. Estas bases de datos incluyen la base de datos de estadísticas sobre el comercio internacional de bienes y servicios (UN Comtrade), la base de datos sobre estadísticas comerciales, la base de datos sobre estadísticas de cuentas nacionales, el registro de clasificaciones, los registros de grupos empresariales mundiales y otras bases de datos de la División de Estadística de las Naciones Unidas. Las actividades incluyen también la facilitación del intercambio de datos entre los organismos internacionales y los países y la utilización de la norma estadística sobre el intercambio de datos y la presentación de informes y la capacitación al respecto. Dentro de este objetivo general, las actividades también se orientan a ayudar a los países en desarrollo a mejorar la calidad, disponibilidad y difusión de sus estadísticas oficiales para incluirlas en las bases de datos de la División, garantizando así que estos datos sigan teniendo valor para su base de clientes.

IS3.33 Se prevé que UN Comtrade siga atrayendo a un público amplio y cada vez más numeroso de grandes usuarios de datos con la incorporación de nuevos servicios y productos, como Trade Data Lake, y el acceso a una mayor gama de artículos vinculados a los datos. El acceso a la base de datos se ofrece gratuitamente, debido al compromiso de hacer más accesibles los datos, con lo que se cubren las necesidades de los usuarios ocasionales.

**Recursos necesarios (antes del ajuste)**

IS3.34 La suma de 686.600 dólares en concepto de recursos no relacionados con puestos serviría para sufragar otros gastos de personal, viajes de funcionarios, servicios por contrata, gastos generales de funcionamiento, suministros y materiales, mobiliario y equipo, y subvenciones y contribuciones para apoyar la ejecución de los mandatos.

**5. Venta de artículos de regalo**

Cuadro IS3.23

**Estimaciones de ingresos brutos y netos (después del ajuste)**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2020 Estimación aprobada	2021 Estimación	2021 Aumento (disminución)
Tienda de artículos de regalo de la Sede			
Ingresos brutos	750,0	750,0	–
Menos gastos con cargo a los ingresos	–	–	–
<b>Total de ingresos netos</b>	<b>750,0</b>	<b>750,0</b>	<b>–</b>

- IS3.35 La tienda de artículos de regalo de la Sede ofrece al personal, los miembros de delegaciones y los visitantes recuerdos de las Naciones Unidas, así como artesanías y otros artículos de recuerdo procedentes de todo el mundo. La tienda es gestionada por un contratista que debe pagar a las Naciones Unidas un porcentaje de las ventas en cifras brutas y una contribución por los servicios públicos que recibe.

## 6. Administración de los garajes

Cuadro IS3.24

### Estimaciones de ingresos brutos y netos (después del ajuste)

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2020 Estimación aprobada	2021 Estimación	2021 Aumento (disminución)
Sede			
Ingresos brutos	701,7	769,0	67,3
Menos gastos con cargo a los ingresos	702,7	768,0	65,3
<b>Ingresos netos</b>	<b>(1,0)</b>	<b>1,0</b>	<b>2,0</b>
Ginebra			
Ingresos brutos	294,3	281,7	(12,6)
Menos gastos con cargo a los ingresos	346,2	348,6	2,4
<b>Ingresos netos</b>	<b>(51,9)</b>	<b>(66,9)</b>	<b>(15,0)</b>
Bangkok			
Ingresos brutos	71,0	90,0	19,0
Menos gastos con cargo a los ingresos	75,2	91,0	15,8
<b>Ingresos netos</b>	<b>(4,2)</b>	<b>(1,0)</b>	<b>3,2</b>
Total de ingresos brutos	1 067,0	1 140,7	73,7
Menos gastos con cargo a los ingresos	1 124,1	1 207,6	83,5
<b>Total de ingresos netos</b>	<b>(57,1)</b>	<b>(66,9)</b>	<b>(9,8)</b>

Cuadro IS3.25

### Resumen de los recursos necesarios, por categoría de gastos

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2019 Gastos	2020 Estimación aprobada	Aumento de los recursos		Total antes del ajuste	Ajuste	2021 Estimación
			Monto	Porcentaje			
Relacionados con puestos	767,9	796,0	—	—	796,0	16,0	812,0
No relacionados con puestos	268,4	328,1	60,8	18,5	388,9	6,7	395,6
<b>Total</b>	<b>1 036,3</b>	<b>1 124,1</b>	<b>60,8</b>	<b>5,4</b>	<b>1 184,9</b>	<b>22,7</b>	<b>1 207,6</b>

Cuadro IS3.26  
Necesidades relacionadas con puestos

Categoría	Puestos de plantilla con cargo al presupuesto ordinario		Puestos temporarios				Total	
	2020	2021	Presupuesto ordinario		Recursos extrapresupuestarios			
			2020	2021	2020	2021	2020	2021
Cuadro de Servicios Generales								
Otras categorías	4	4	—	—	—	—	4	4
Otros								
Servicio de Seguridad	2	2	—	—	—	—	2	2
Total	6	6	—	—	—	—	6	6

- IS3.36 Los garajes de la Sede de las Naciones Unidas y las Oficinas en Ginebra y Bangkok ofrecen estacionamiento para los delegados y el personal en las condiciones y según las tarifas fijadas por las Naciones Unidas.
- IS3.37 En la Sede, las proyecciones de ingresos para 2021 reflejan el efecto de los permisos de estacionamiento operacionales adicionales y la capacidad actual del garaje.
- IS3.38 El Secretario General fija los precios aplicables al personal, pero la Asamblea General decidió hace tiempo fijar los precios aplicables a los miembros de las misiones permanentes por el uso del garaje de la Sede de las Naciones Unidas. A ese respecto, cabe señalar que los precios que se aplican actualmente a los miembros de las delegaciones en la Sede (2,50 dólares por noche de estacionamiento y 75 dólares por mes por el estacionamiento las 24 horas) están en vigor desde enero de 1984. La Asamblea General aprobó esas tarifas en su resolución 38/236, tras examinar el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 1984-1985 y el informe conexo de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (A/38/7 (Supp)). La Asamblea General quizás desee estudiar la posibilidad de ajustar las tarifas aplicables a los delegados teniendo en cuenta los aumentos del costo de la vida en Nueva York, como se hizo con el personal a partir de julio de 2018.

#### Recursos necesarios (antes del ajuste)

- IS3.39 La suma de 1.184.900 dólares, que supone un aumento neto de 60.800 dólares, serviría para financiar los seis puestos que se indican en el cuadro IS3.26 (4 puestos en la Sede: 2 de Servicios Generales (otras categorías) y 2 del Servicio de Seguridad; y 2 puestos en Ginebra (ambos de Servicios Generales (otras categorías)) y sufragar necesidades no relacionadas con puestos para apoyar la ejecución de los mandatos.
- IS3.40 Los 388.900 dólares de recursos no relacionados con puestos servirían para sufragar otros gastos de personal, servicios por contrata, gastos generales de funcionamiento y suministros y materiales. El aumento de 60.800 dólares se debe principalmente a los recursos adicionales correspondientes a: a) servicios por contrata, para el contrato anual de los servicios de apoyo subcontratados para la gestión de la administración del garaje en Bangkok (22.300 dólares); y b) gastos generales de funcionamiento de la Sede, para reparaciones y mantenimiento adicionales de los locales y oficinas del garaje en el edificio del Instituto de las Naciones Unidas para Formación Profesional e Investigaciones a fin de mejorar los servicios que se prestan a los Estados Miembros y a los clientes (46.000 dólares).

## 7. Servicios de comedores

Cuadro IS3.27

### Estimaciones de ingresos brutos y netos (después del ajuste)

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2020 <i>Estimación aprobada</i>	2021 <i>Estimación</i>	2021 <i>Aumento (disminución)</i>
Servicios de comedores de la Sede			
Ingresos brutos	–	–	–
<i>Menos</i> gastos con cargo a los ingresos	439,2	610,5	171,3
<b>Ingresos netos</b>	<b>(439,2)</b>	<b>(610,5)</b>	<b>(171,3)</b>
Cafetería de la CESPAP			
Ingresos brutos	60,0	75,0	15,0
<i>Menos</i> gastos con cargo a los ingresos	63,4	75,9	12,5
<b>Total de ingresos netos</b>	<b>(3,4)</b>	<b>(0,9)</b>	<b>2,5</b>
Total de ingresos brutos	60,0	75,0	15,0
<i>Menos</i> gastos con cargo a los ingresos	502,6	686,4	183,8
<b>Total de ingresos netos</b>	<b>(442,6)</b>	<b>(611,4)</b>	<b>(168,8)</b>

Cuadro IS3.28

### Resumen de los recursos necesarios, por categoría de gastos

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2019 <i>Gastos</i>	2020 <i>Estimación aprobada</i>	<i>Aumento de los recursos</i>		<i>Total antes del ajuste</i>	<i>Ajuste</i>	2021 <i>Estimación</i>
			<i>Monto</i>	<i>Porcentaje</i>			
Relacionados con puestos	215,7	232,6	–	–	232,6	6,7	239,3
No relacionados con puestos	1 086,0	270,0	169,4	62,7	439,4	7,7	447,1
<b>Total</b>	<b>1 301,7</b>	<b>502,6</b>	<b>169,4</b>	<b>33,7</b>	<b>672,0</b>	<b>14,4</b>	<b>686,4</b>

Cuadro IS3.29

### Resumen de los recursos necesarios, por categoría de gastos

<i>Categoría</i>	<i>Puestos de plantilla con cargo al presupuesto ordinario</i>		<i>Puestos temporarios</i>				<i>Total</i>	
	2020	2021	<i>Presupuesto ordinario</i>		<i>Recursos extrapresupuestarios</i>		2020	2021
			2020	2021	2020	2021		
<b>Cuadro Orgánico y categorías superiores</b>								
P-4	1	1	–	–	–	–	1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

- IS3.41 El contrato de servicios de comedores de las Naciones Unidas, que se firmó el 31 de diciembre de 2015, es válido hasta el 31 de diciembre de 2022. Se preveía que, en la Sede, los ingresos relacionados con esta partida se generaran mediante el cobro de una comisión sobre los ingresos del contratista que presta los servicios. En virtud del contrato inicial, la ganancia económica de las Naciones Unidas consistiría en la más ventajosa de las dos opciones siguientes: una cantidad anual garantizada o un porcentaje fijo de las ventas anuales en cifras brutas. Debido a las pérdidas registradas por el proveedor de servicios de comedores en los primeros años de vigencia del contrato, en 2016 se acordó modificarlo para eximir al proveedor del pago de comisiones a las Naciones Unidas. En una modificación posterior del contrato, firmada en abril de 2018, se especificó que el proveedor solo pagaría una comisión a las Naciones Unidas si obtenía beneficios. Sin embargo, dada la pauta de los resultados financieros de los últimos años, las menores ventas y los estrechos márgenes intrínsecos a la operación, cuyos costos superan el aumento anual de precios fijado por contrato, se proyectó que el proveedor de servicios de comedores de la Sede generaría un beneficio mínimo. Por tanto, no se prevén ingresos para 2021.
- IS3.42 En la CESPAP, el servicio de comedores es una actividad autosuficiente y presta servicios a los funcionarios, los delegados y los participantes en reuniones y conferencias ajenas a las Naciones Unidas que se celebran en los locales de la Comisión. Los servicios generan ingresos incidentales; se prevé que en 2021 los ingresos de los servicios de comedores de Bangkok asciendan a 75.000 dólares.

#### **Recursos necesarios (antes del ajuste)**

- IS3.43 La suma de 672.000 dólares, que supone un aumento de 169.400 dólares, serviría para financiar un puesto (P-4) en la División de Administración de la Sede y sufragaría necesidades no relacionadas con puestos para apoyar la ejecución de los mandatos en la Sede y en Bangkok.
- IS3.44 Los 439.400 dólares de recursos no relacionados con puestos servirían para sufragar otros gastos de personal, servicios por contrata, gastos generales de funcionamiento y suministros y materiales. El aumento de 169.400 dólares, principalmente en la partida de servicios por contrata en la Sede, obedece al restablecimiento parcial de los niveles presupuestarios anteriores para satisfacer las necesidades existentes de apoyo a la semana de la serie de sesiones de alto nivel de la Asamblea General y para sufragar las reparaciones y el mantenimiento necesarios de los comedores. El apoyo a la serie de sesiones de alto nivel incluye la reapertura de la cafetería principal, la ampliación del horario y los días de funcionamiento de las diversas cafeterías y la prestación de servicios en la carpa de los medios de comunicación en el jardín norte.
- IS3.45 A la luz de la situación actual en relación con el brote de la enfermedad por coronavirus (COVID-19) y las medidas de reducción de las actividades aplicadas por el Secretario General para mitigar la propagación de la enfermedad, la Secretaría, de conformidad con el acuerdo sobre honorarios de gestión firmado con el proveedor de servicios de comedor de la Sede, ha tenido que pagar al proveedor subsidios adicionales en 2020 para cubrir las pérdidas financieras que está teniendo a causa de la situación. En función de la evolución del brote de COVID-19, es posible que la Secretaría tenga que seguir pagando subsidios adicionales al proveedor de servicios de comedores en 2021, que no se reflejan en las actuales proyecciones de gastos para 2021. En consecuencia, el Secretario General podría presentar proyecciones revisadas a la Asamblea General durante su septuagésimo quinto período de sesiones.

## 8. Otras actividades comerciales

Cuadro IS3.30

### Estimaciones de ingresos brutos y netos (después del ajuste)

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2020 <i>Estimación aprobada</i>	2021 <i>Estimación</i>	2021 <i>Aumento (disminución)</i>
Actividades comerciales en Viena			
Ingresos brutos	25,9	25,9	–
<i>Menos</i> gastos con cargo a los ingresos	33,1	33,7	0,6
<b>Ingresos netos</b>	<b>(7,2)</b>	<b>(7,8)</b>	<b>(0,6)</b>
Centro de Conferencias, CESPAP			
Ingresos brutos	380,0	401,7	21,7
<i>Menos</i> gastos con cargo a los ingresos	401,7	406,8	5,1
<b>Ingresos netos</b>	<b>(21,7)</b>	<b>(5,1)</b>	<b>16,6</b>
Centro de Conferencias, CEPA			
Ingresos brutos	296,0	202,6	(93,4)
<i>Menos</i> gastos con cargo a los ingresos	–	–	–
<b>Ingresos netos</b>	<b>296,0</b>	<b>202,6</b>	<b>(93,4)</b>
Total de ingresos brutos	701,9	630,2	(71,7)
<i>Menos</i> gastos con cargo a los ingresos	434,8	440,5	5,7
<b>Total de ingresos netos</b>	<b>267,1</b>	<b>189,7</b>	<b>(77,4)</b>

Cuadro IS3.31

### Resumen de los recursos necesarios, por categoría de gastos

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2019 <i>Gastos</i>	2020 <i>Estimación aprobada</i>	<i>Aumento de los recursos</i>		<i>Total antes del ajuste</i>	<i>Ajuste</i>	2021 <i>Estimación</i>
			<i>Monto</i>	<i>Porcentaje</i>			
No relacionados con puestos	416,0	434,8	–	–	434,8	5,7	440,5
<b>Total</b>	<b>416,0</b>	<b>434,8</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>434,8</b>	<b>5,7</b>	<b>440,5</b>

IS3.46 En el Centro de Visitas de las Naciones Unidas ubicado en la entrada principal del Centro Internacional de Viena hay puestos promocionales de las Naciones Unidas y una peluquería. La peluquería está administrada por la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y es operada por un contratista, que reembolsa a las Naciones Unidas los costos de los servicios públicos y paga una cuota anual fija a la Oficina de las Naciones Unidas en Viena. Se estima que en 2021 la Oficina recibirá de estos establecimientos comerciales un ingreso bruto de 25.900 dólares.

IS3.47 El otro componente de esta partida son los centros de conferencias de la CESPAP y la CEPA. Se estima que el total de los ingresos brutos del Centro de Conferencias de las Naciones Unidas en la CESPAP en 2021 será de 401.700 dólares, resultantes del alquiler de los locales del Centro a otras

organizaciones. Los gastos estimados, por valor de 406.800 dólares, sufragarían los gastos de mantenimiento permanente del Centro de forma proporcional al tiempo de alquiler.

- IS3.48 El Centro de Conferencias de las Naciones Unidas en la CEPA proporciona salas de conferencias e instalaciones para exposiciones, previo pago, a otros organismos de las Naciones Unidas y a organizaciones no gubernamentales, organizaciones intergubernamentales, oficinas gubernamentales y otras entidades. La feroz competencia de las instalaciones hoteleras y los centros de convenciones, nuevos o ya existentes, ha repercutido negativamente en la capacidad de la CEPA para retener a sus clientes y atraer a otros nuevos. Sin embargo, la CEPA está logrando estabilizar su tasa de ocupación mediante agresivas actividades de comercialización. Se estima que el alquiler de locales del Centro generará unos ingresos brutos de 202.600 dólares en 2021. Los gastos de mantenimiento permanente del Centro se presupuestan en la sección 18 (Desarrollo económico y social en África).

#### Recursos necesarios (antes del ajuste)

- IS3.49 La suma de 434.800 dólares en concepto de recursos no relacionados con puestos serviría para sufragar otros gastos de personal, consultores, viajes de funcionarios, servicios por contrata, gastos generales de funcionamiento, suministros y materiales, y mobiliario y equipo para apoyar la ejecución de los mandatos.

## B. Apoyo a los programas

### Dependencia de Contabilidad de Ingresos

Cuadro IS3.32

#### Resumen de los recursos necesarios, por categoría de gastos

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2019 Gastos	2020 Estimación aprobada	Aumento de los recursos		Total antes del ajuste	Ajuste	2021 Estimación
			Monto	Porcentaje			
Relacionados con puestos	484,0	461,6	—	—	461,6	11,1	472,7
<b>Total</b>	<b>484,0</b>	<b>461,6</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>461,6</b>	<b>11,1</b>	<b>472,7</b>

Cuadro IS3.33

#### Necesidades relacionadas con puestos

Categoría	Puestos de plantilla con cargo al presupuesto ordinario		Puestos temporarios				Total	
			Presupuesto ordinario		Recursos extrapresupuestarios			
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<b>Cuadro Orgánico y categorías superiores</b>								
P-4	1	1	—	—	—	—	1	1
<b>Cuadro de Servicios Generales</b>								
Otras categorías	2	2	—	—	—	—	2	2
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

**Recursos necesarios (antes del ajuste)**

- IS3.50 Se solicita un crédito de 461.600 dólares para mantener los tres puestos (1 P-4 y 2 de Servicios Generales (otras categorías)) en la División de Finanzas de la Oficina de Planificación de Programas, Finanzas y Presupuesto cuyos titulares se encargan de la contabilidad de los ingresos y la presentación de los informes correspondientes.



## Anexo

### 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 confía en que el Secretario General incluirá en su próxima solicitud presupuestaria información actualizada sobre el estado de aplicación del nuevo sistema de filatelia y sobre los beneficios obtenidos, así como información sobre la clausura del antiguo sistema MegaStamp (párr. IS3.7).

En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión de que la Administración Postal de las Naciones Unidas seguirá reduciendo al mínimo los gastos operacionales siempre que fuera posible, por ejemplo contratando a agentes y representantes locales para que se ocuparan de las ventas en las ferias filatélicas menos importantes en nombre de la Administración Postal de las Naciones Unidas y solicitando la asistencia de otras administraciones postales de todo el mundo para que vendieran los productos de la Administración Postal de las Naciones Unidas en sus ferias filatélicas nacionales y regionales. La Comisión Consultiva confía en que el Secretario General incluirá en su próxima solicitud presupuestaria más información sobre las medidas adoptadas para reducir al mínimo los gastos operacionales, incluidos los gastos de viaje, y los resultados obtenidos (párr. IS3.8).

En la propuesta presupuestaria se indica que el plan propuesto para 2020 seguirá haciendo hincapié, entre otras cosas, en la consolidación de la publicación electrónica; la creación y venta de una selección más amplia de publicaciones para el público general; una distribución más amplia de los productos electrónicos y un mayor desarrollo de la capacidad de impresión por encargo. La Comisión Consultiva confía en que el Secretario General incluirá en su próxima solicitud

La Administración Postal de las Naciones Unidas todavía está en trámites de obtener un nuevo sistema de filatelia y, con el apoyo de la División de Adquisiciones, ha concluido la evaluación técnica, en que solo una de las dos propuestas recibidas se ha considerado aceptable técnicamente. La Administración está esperando a que concluya la evaluación financiera y se firme el contrato para empezar a aplicar el sistema, lo que no se prevé hasta julio o agosto de 2020, en función de la gravedad del brote de COVID-19 y la duración del cierre de la Sede. Por tanto, es posible que el nuevo sistema de filatelia no esté listo para entrar en funcionamiento hasta principios de 2021.

La Administración Postal de las Naciones Unidas seguirá reduciendo al mínimo los gastos de viaje contratando a agentes y representantes locales para que se ocupen de algunas ventas en las ferias filatélicas y solicitando la asistencia de otras administraciones postales de todo el mundo para que vendan los productos de la Administración en ferias filatélicas nacionales y regionales. Los recursos propuestos para viajes en 2021 incluyen dos ferias más que en 2019, con el fin de ampliar la base de clientes de la Administración a Finlandia y Suiza y aumentar los ingresos.

Se han realizado progresos en las esferas destacadas por la Comisión Consultiva en relación con la venta y comercialización de publicaciones. Se ha logrado consolidar la publicación electrónica: a) agregando una gama más amplia de tipos de contenido (documentos de trabajo y bases de datos) en más idiomas; b) racionalizando los flujos de trabajo y desarrollando plataformas tecnológicamente avanzadas que puedan dar cabida a más contenido; y c) agregando contenidos de una mayor variedad de departamentos, organismos, fondos y programas de las

presupuestaria más información sobre los progresos realizados en las esferas mencionadas (párr. IS3.11).

Se informó a la Comisión Consultiva de que en algunos lugares de destino no se había podido contratar personal adicional para realizar visitas guiadas durante los fines de semana de 2018 y 2019. Se informó además a la Comisión de que el presupuesto para el bienio 2018-2019 se basaba en un programa ordinario de visitas guiadas en días laborables, y no incluía las necesidades revisadas para añadir visitas guiadas los fines de semana y los días feriados. La Comisión Consultiva considera que las visitas guiadas constituyen un aspecto importante de las actividades de divulgación de la Organización entre el público en general y opina que no se debe obstaculizar el acceso a las Naciones Unidas, incluso los fines de semana, en ningún lugar de destino. La Comisión recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que examine los servicios que se prestan actualmente a los visitantes y los niveles de dotación de personal en los cuatro lugares de destino, así como la viabilidad de realizar visitas guiadas los fines de semana, teniendo en cuenta las observaciones de los visitantes y otros interesados pertinentes, y que informe sobre sus conclusiones en su próxima solicitud presupuestaria (párr. IS3.16).

La Comisión Consultiva considera que la información sobre los cambios en los precios de la cafetería y las medidas conexas se debería comunicar más ampliamente antes de que entren en vigor. La Comisión confía en que, en el futuro, la Secretaría mejorará su estrategia de comunicación antes de introducir cambios en gran escala que tengan amplias repercusiones en los delegados y el personal. La Comisión confía, asimismo, en que se proporcionará a la Asamblea General información actualizada sobre los aumentos de precio en la cafetería de la Sede cuando esta examine el proyecto de presupuesto por programas

Naciones Unidas para añadir valor a la oferta. En 2020 se han creado y vendido publicaciones más diversas para el público en general, entre ellas, la guía de las Naciones Unidas para el Modelo de las Naciones Unidas y un libro infantil sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Se ha logrado ampliar la distribución de los productos electrónicos gracias a nuevos distribuidores y a la publicación de un mayor número de títulos en forma de libro electrónico, algunos de ellos en formato adaptado a las personas con discapacidad para que estas puedan acceder a los contenidos de las Naciones Unidas. Se ha seguido impulsando la capacidad de impresión por encargo y se han establecido emplazamientos para la impresión por encargo en todo el mundo para que se pueda imprimir más cerca del cliente final.

Tras analizar si es viable ofrecer visitas los fines de semana en los cuatro lugares de destino se han observado dos factores principales que limitan esta posibilidad en los cuatro lugares de destino (Ginebra, Nairobi, Nueva York, Viena): a) los gastos adicionales para aumentar la plantilla (incluidos guías de visita, cajeros, coordinadores de visitas y personal administrativo para apoyar las operaciones); y b) los elevados gastos que conlleva mantener abiertos los edificios los fines de semana, incluidos los gastos de seguridad y de administración de edificios.

El último aumento de precios en la cafetería de la Sede, del 10 %, se aplicó el 13 de mayo de 2019 y fue un caso excepcional, que conllevó una larga negociación y una amplia investigación por parte del proveedor para encontrar productos sustitutivos a fin de eliminar los plásticos de un solo uso en la Sede. Durante la vigencia del contrato, el aumento anual de los precios no debería exceder un máximo del 3 % por cada artículo del menú básico y se aplicaría el 1 de abril de cada año. Sin embargo, dada la incertidumbre sobre la fecha de reapertura de las cafeterías tras el cierre completo aplicado el 20 de marzo de 2020

*Breve descripción de la recomendación*

para 2020  
(párr. IS3.23).

La Comisión Consultiva considera que deberían hacerse encuestas exhaustivas sobre la satisfacción de los clientes y estudios de mercado para conocer la experiencia y las opiniones de los delegados y el personal que utiliza la cafetería, así como para obtener una imagen completa de todas las opciones disponibles, con miras a satisfacer mejor las expectativas de los clientes en cuanto a calidad, servicio y precio de los servicios de comedores. La Comisión confía en que las adjudicaciones o prórrogas de contratos que se lleven a cabo se harán de plena conformidad con las políticas, directrices y procedimientos de las Naciones Unidas en materia de adquisiciones, y en que se garantizará la competencia leal entre todos los posibles proveedores (párr. IS3.25).

*Medidas adoptadas para aplicar la recomendación*

debido al brote de COVID-19, se sigue debatiendo si será necesario aumentar los precios cuando se reanuden las operaciones de cafetería y comedores. Si se decide aumentar los precios en las cafeterías, el Departamento de Apoyo Operacional publicará la información sobre los aumentos de precio en iSeek o enviará mensajes al respecto antes de los aumentos de precio para que los clientes estén avisados de los inminentes aumentos de precio.

Desde 2016 se ha realizado una encuesta anual en línea sobre la satisfacción de los clientes a través de enlaces transmitidos en mensajes de correo electrónico a todos los miembros del personal y los delegados. Los enlaces de la encuesta funcionan durante un mes. Los resultados de las encuestas se han utilizado para basar en ellos el funcionamiento de los servicios de comedor y cafetería y mejorarlos y, según las condiciones del contrato vigente, el proveedor debe obtener calificaciones satisfactorias en las encuestas. La adjudicación y las enmiendas del contrato se han realizado cumpliendo plenamente las directrices y los procedimientos de las políticas de adquisiciones de las Naciones Unidas.