



Asamblea General

Distr. general
27 de octubre de 2021
Español
Original: inglés

Septuagésimo sexto período de sesiones

Tema 147 del programa

Administración de justicia en las Naciones Unidas

Administración de justicia en las Naciones Unidas y actividades de la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas

Informe de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto

I. Introducción

1. La Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto ha examinado los informes del Secretario General sobre la administración de justicia en las Naciones Unidas ([A/76/99](#)) y las actividades de la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas ([A/76/140](#)). La Comisión también tuvo ante sí el informe del Consejo de Justicia Interna sobre la administración de justicia en las Naciones Unidas ([A/76/124](#)). Durante el examen de los informes, la Comisión recibió información y aclaraciones adicionales, proceso que llegó a su término con las respuestas por escrito de fecha 5 de octubre de 2021.

2. En su informe sobre la administración de justicia en las Naciones Unidas, el Secretario General ofrece información acerca del funcionamiento del sistema de administración de justicia en 2020, incluidos datos estadísticos, y una respuesta consolidada a las solicitudes formuladas por la Asamblea General en su resolución [75/248](#). En el informe sobre las actividades de la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas se proporciona información sobre las actividades de la Oficina en 2020.

II. Administración de justicia en las Naciones Unidas

A. Tendencias y observaciones sobre el sistema formal de administración de justicia en 2020

3. La información proporcionada por el Secretario General en la sección II de su informe muestra una disminución general en el número de casos presentados a la atención de las entidades del sistema formal de administración de justicia en 2020



con respecto a 2019, con la excepción de los recursos presentados ante el Tribunal de Apelaciones de las Naciones Unidas. La información se puede resumir del siguiente modo:

a) La Oficina de Asistencia Letrada al Personal recibió 1.728 solicitudes en 2020, frente a las 1.978 recibidas en 2019, lo que supone una disminución de 250 solicitudes (el 12,6 %). La Oficina presentó 120 solicitudes de evaluación interna, interpuso 79 demandas ante el Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas y representó a 574 funcionarios ante el Tribunal de Apelaciones. Además, la Oficina se ocupó de 69 asuntos disciplinarios y de 15 asuntos de otro tipo, mientras que en los 871 casos restantes proporcionó asesoramiento sumario (A/76/99, párrs. 41 y 42 y cuadro 10);

b) La Dependencia de Evaluación Interna de la Secretaría recibió 404 solicitudes en 2020, frente a las 704 recibidas en 2019, lo que supone una disminución de 300 solicitudes (el 42,6 %). La Dependencia terminó de examinar 371 de las solicitudes recibidas en 2020, es decir, el 91,8 %, en línea con los resultados registrados en años anteriores. La mayoría de las solicitudes de evaluación interna presentadas en la Secretaría (el 77 %) no habían llegado al Tribunal Contencioso-Administrativo en 2020. De las 435 solicitudes resueltas por la Dependencia en 2020, 300 fueron confirmadas, 3 fueron revocadas y 132 fueron resueltas de otra manera (*ibid.*, párr. 3 y cuadro 2);

c) El Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas recibió 216 causas en 2020, frente a las 308 recibidas en 2019, lo que representa una disminución de 92 causas (el 30 %). El Tribunal Contencioso-Administrativo dictó 221 sentencias en 2020, frente a las 159 dictadas en 2019, lo que supone un aumento del 39 %. En total, el Tribunal Contencioso-Administrativo resolvió 352 causas. El número de causas pendientes al final del año disminuyó de 323 en 2019 a 189 en 2020 (*ibid.*, párrs. 5 y 12 y cuadro 4);

d) El Tribunal de Apelaciones de las Naciones Unidas recibió 159 causas en 2020, frente a las 124 recibidas en 2019, lo que representa un aumento de 35 causas (el 28,2 %). El Tribunal dictó 100 sentencias y 34 órdenes en 2020, frente a las 82 sentencias y 23 órdenes dictadas en 2019. En total, el Tribunal de Apelaciones resolvió 118 causas en 2020. El número de causas pendientes al final del año aumentó de 64 en 2019 a 105 en 2020 (*ibid.*, párrs. 26 y 29 y cuadros 8 y 9). En el anexo del presente informe figura el diagrama secuencial de la administración de justicia.

4. El Secretario General indica que en 2020 el sistema formal de administración de justicia se vio afectado por la situación de liquidez financiera, que impidió la contratación de personal para puestos en la Secretaría de Ginebra del Tribunal Contencioso-Administrativo, así como en la Oficina de Asistencia Letrada al Personal (*ibid.*, párr. 4). En respuesta a sus preguntas, la Comisión Consultiva recibió información estadística que mostraba que, entre 2017 y 2020, el número total de solicitudes de evaluación interna disminuyó de 2.143 a 404 y el número de demandas ante el Tribunal Contencioso-Administrativo disminuyó de 382 a 216, mientras que el número de causas recibidas por el Tribunal de Apelaciones aumentó de 88 a 159.

5. Aunque reconoce las circunstancias que se dieron en 2020 debido a la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19), la Comisión Consultiva observa que el volumen de causas del sistema formal parece haberse estabilizado en los últimos años. La Comisión observa, en particular, el papel desempeñado por el mecanismo de evaluación interna para evitar que un número importante de causas pasen a la vía judicial y el aumento de la productividad del Tribunal Contencioso-Administrativo. La Comisión reitera que confía en que el Secretario General siga recopilando y analizando información sobre el número de causas y

ponga de relieve las nuevas tendencias en sus futuros informes (véanse también [A/75/560](#), párr. 4, y [A/73/428](#), párr. 10).

B. Respuestas a las solicitudes de la Asamblea General

6. En la sección III de su informe, el Secretario General ofrece respuestas a las solicitudes que figuran en la resolución [75/248](#) de la Asamblea General, en particular sobre las cuestiones indicadas a continuación.

Gestión de la tramitación de las causas del Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas

7. En el párrafo 26 de la resolución [75/248](#), la Asamblea General solicitó información sobre la aplicación del plan de resolución de las causas del Tribunal Contencioso-Administrativo y de las medidas adicionales introducidas por la Asamblea en su resolución [74/258](#) y sobre el uso eficiente de los seis magistrados en régimen de media dedicación del Tribunal.

8. En cuanto a la utilización de los magistrados, el Secretario General indica que en 2020 el Tribunal tenía una dotación de tres magistrados en régimen de dedicación exclusiva y seis magistrados en régimen de media dedicación. La Presidenta destinó los seis magistrados en régimen de media dedicación a Nairobi en una ocasión y tres de esos magistrados a Ginebra y tres a Nueva York en otra ocasión, con lo que cada magistrado en régimen de media dedicación tuvo dos destinos diferentes. Ocho de esas asignaciones tuvieron una duración de tres meses cada una y cuatro se dividieron en períodos más cortos. En 2020, los magistrados en régimen de media dedicación resolvieron 155 de las 352 causas y dictaron 108 de las 221 sentencias. Disminuyó el número de causas pendientes durante más de 400 días al final del año y pasó de 104 en 2019 a 69 en 2020 ([A/76/99](#), párrs. 66, 69 y 70). En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que el cambio en la composición del Tribunal Contencioso-Administrativo, decidido por la Asamblea General en su resolución [73/276](#), había desempeñado un papel importante en la aplicación del plan de resolución de las causas y la consiguiente reducción del número de causas. Según el plan, cada sede del Tribunal debería tratar de dictar cuatro sentencias y cerrar un total de seis causas por mes. Calculados en 12 meses cada uno, esos objetivos se superaron notablemente tanto en 2019 como en 2020 en las tres sedes del Tribunal Contencioso-Administrativo, tanto en lo que se refiere a las causas resueltas como a las sentencias dictadas. En cuanto a las mejoras adicionales para la gestión del volumen de causas, el Secretario General indica que una nueva versión del sistema de gestión de causas judiciales y el sistema de presentación electrónica de documentos se encuentra actualmente en las etapas finales de prueba y puesta en marcha. Se espera que el sistema entre en funcionamiento a mediados de 2021 ([A/76/99](#), párr. 74).

9. **La Comisión Consultiva reconoce los progresos realizados en la reducción del volumen de causas pendientes en el Tribunal Contencioso-Administrativo y el papel conexo desempeñado por el despliegue a corto plazo de magistrados en régimen de media dedicación. La Comisión confía en que, en su próximo informe, el Secretario General proporcione información actualizada y una evaluación amplia de la aplicación de las medidas introducidas por la Asamblea General en sus resoluciones [73/276](#) y [74/258](#), incluso sobre el plan de resolución de las causas, el tablero de seguimiento de las causas, los indicadores del desempeño, las responsabilidades administrativas de la Presidenta y la utilización de magistrados en régimen de media dedicación (véase [A/75/560](#), párr. 10).**

Recursos de que dispone el personal que no es de plantilla

10. En el párrafo 18 de su resolución [75/248](#), la Asamblea General acogió con beneplácito los esfuerzos que se seguían haciendo por mejorar la prevención y la solución de controversias con el personal que no es de plantilla y solicitó al Secretario General que informara sobre los progresos realizados en esa cuestión. El Secretario General indica que la División de Servicios de Recursos Humanos del Departamento de Apoyo Operacional ha concluido un estudio sobre el empleo de personal que no es de plantilla en la Secretaría y ha incorporado información sobre los mecanismos de solución de conflictos disponibles para dicho personal en sus sesiones informativas y materiales de orientación ([A/76/99](#), párr. 63 a) y b)).

11. En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que, según las conclusiones del estudio, las principales causas de conflicto que afectaban al personal que no es de plantilla radicaban en que sus mandatos estaban mal redactados. Faltan criterios de evaluación claros, información sobre los deberes, funciones y derechos del personal que no es de plantilla e información para los directivos sobre las opciones de mitigación de que disponen. La Dependencia de Personal que No es de Plantilla, perteneciente a la División de Servicios de Recursos Humanos, está trabajando actualmente en una guía de procesos para la administración de pasantes y en material informativo para pasantes y directivos sobre la mitigación de conflictos. La Dependencia también está preparando un manual sobre la administración de consultores y contratistas particulares, que abordará las cuestiones relacionadas con la redacción de los mandatos, los criterios de evaluación y el éxito de la evaluación. Además, se están actualizando el portal de conocimientos y el catálogo de capacidades del personal que no es de plantilla a fin de poner a disposición de los directivos, los profesionales de los recursos humanos y el personal que no es de plantilla más información sobre los procesos y las políticas aplicables.

12. Asimismo, el Secretario General indica que se ha detectado una posible oportunidad para colaborar con una entidad neutral que se encargaría de la función de investigar los antecedentes de los árbitros, mantener las listas de árbitros, nombrar los árbitros y desempeñar determinadas funciones administrativas durante el arbitraje entre las Naciones Unidas y el personal que no es de plantilla ([A/76/99](#), párr. 63 d)). En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que la entidad, a saber, la Corte Permanente de Arbitraje, había propuesto un proyecto de acuerdo por el que nombraría a los árbitros y proporcionaría servicios de registro, incluido el apoyo administrativo completo para el arbitraje, en todas las controversias entre las Naciones Unidas y el personal que no es de plantilla. La Corte había ofrecido un costo por caso de 3.000 euros por designar árbitros y proporcionar servicios de registro y administración. Según la información proporcionada, esa oferta representa una reducción significativa de los costos con respecto al mecanismo del que se dispone actualmente, que se basa en las normas de arbitraje de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI). Además, la Corte se había ofrecido a identificar y nombrar árbitros que pudieran resolver los casos a título gratuito o a cambio de unos honorarios reducidos de unos 10.000 dólares.

13. **Aunque considera que todo tipo de personal debería tener fácil acceso a un sistema de justicia imparcial, la Comisión Consultiva opina que se necesita más información antes de aceptar la oferta de servicios de la Corte Permanente de Arbitraje como recurso para el personal que no es de plantilla. Por lo tanto, la Comisión recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que lleve a cabo un análisis de la relación costo-beneficio de la oferta de la Corte en comparación con los arbitrajes que se realizan según el sistema actual (CNUDMI). El análisis debería incluir datos sobre el número de casos y las categorías del personal que no es de plantilla cubiertas en los últimos cinco años,**

las que se cubrirían si se aceptara la oferta de la Corte y una comparación de las consecuencias financieras de cada opción. En el próximo informe del Secretario General se debería incluir dicho análisis.

14. El Secretario General también indica que se ha desarrollado un mecanismo simplificado de solución de controversias que se incluirá en el formulario de contrato que formará parte de una disposición administrativa revisada que se está elaborando actualmente en relación con la contratación de consultores y contratistas particulares (A/76/99, párr. 63 e)). **La Comisión Consultiva confía en que, en su próximo informe, el Secretario General proporcione información actualizada sobre los progresos realizados con respecto al mecanismo simplificado de solución de controversias, sin costo adicional, para el personal que no es de plantilla (véase A/75/560, párr. 11).**

Representación propia ante los Tribunales

15. En el párrafo 30 de su resolución 75/248, la Asamblea General solicitó al Secretario General que continuara haciendo un seguimiento de la cuestión de la representación propia y la informara al respecto. El Secretario General indica que el porcentaje de causas incoadas ante el Tribunal Contencioso-Administrativo en las que los demandantes se representaron a sí mismos disminuyó del 45 % en 2019 al 32 % en 2020. El porcentaje de los demandantes que se representaron a sí mismos ante el Tribunal de Apelaciones se mantuvo invariable, a saber, en el 43 % (A/76/99, párr. 78).

16. En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que una parte de los funcionarios que interponían una demanda se representaban a sí mismos por decisión propia. Otra parte de los funcionarios se representaban a sí mismos porque la Oficina de Asistencia Letrada al Personal se había negado a representarlos, tras haber evaluado el fondo del asunto. La Oficina rehúsa representar a los funcionarios por las siguientes razones: la persona que formula la solicitud no está empleada por una organización bajo su mandato; la modalidad contractual de la persona no le permite estar legitimada para interponer la demanda; el objeto de la reclamación no es revisable por el sistema de justicia interna (la persona no ha identificado una decisión revisable); el asunto ha prescrito; no hay ningún error jurídico en la decisión administrativa; la persona no puede aportar pruebas; no hay ningún recurso jurídico disponible; o el asunto es irrelevante o prematuro. También se informó a la Comisión de que, a diferencia de lo que ocurría en la jurisdicción nacional, en el sistema de justicia interna no se condenaba en costas a los demandantes cuya demanda era desestimada, lo que podría disuadir de que se interpusieran demandas en asuntos que no tuvieran posibilidades razonables de prosperar. Por lo tanto, cuando la Oficina rehúsa ejercer la representación debido a que parece que un asunto carece de fundamento, el funcionario en cuestión puede, no obstante, proceder a interponer una demanda ante el Tribunal. Además, se informó a la Comisión de que, del total de 1.728 solicitudes de asistencia letrada recibidas por la Oficina en 2020, se había denegado la representación en 191 casos (el 11 %).

17. El Secretario General también indica que la Oficina de Administración de Justicia sigue proporcionando información específica a los demandantes que asumen su propia representación, incluso por medio del sitio web del sistema de justicia interna, que contiene conjuntos de herramientas dedicados a la representación propia ante cada Tribunal. Además, en 2020 se publicaron el folleto titulado “¿Cómo se recurre una decisión administrativa?” y una tarjeta de bolsillo sobre los plazos judiciales (A/76/99, párr. 79).

Mecanismo de financiación complementaria de carácter voluntario para la Oficina de Asistencia Letrada al Personal

18. En el párrafo 33 de su resolución [75/248](#), la Asamblea General observó que seguía habiendo altas tasas de funcionarios que optaban por no participar en el mecanismo de financiación voluntaria del personal y alentó al Secretario General a que siguiera reforzando los incentivos ofrecidos a los funcionarios para que participaran en el mecanismo, especialmente en los lugares y las entidades de las Naciones Unidas en que la tasa de participación era baja. El Secretario General indica que en 2020 la contribución media mensual del personal de la Secretaría y de los fondos y programas administrados por separado fue de 105.350,70 dólares. En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que las contribuciones de los funcionarios de la Secretaría, los fondos y los programas al mecanismo ascendieron a alrededor de 1 millón de dólares en 2018, 1,2 millones de dólares en 2019 y 1,26 millones de dólares en 2020. El Secretario General considera que el mecanismo es un recurso inestimable para la Oficina de Asistencia Letrada al Personal y señala que, en su resolución [73/276](#), la Asamblea decidió prorrogar el mecanismo por un período de tres años, del 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2021. El Secretario General solicita una prórroga del mecanismo de financiación complementaria de carácter voluntario para el período comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2024 ([A/76/99](#), párrs. 86 y 116 b)).

19. La Comisión Consultiva observa el papel fundamental que desempeña la Oficina de Asistencia Letrada al Personal y no se opone a la prórroga del mecanismo de financiación complementaria de carácter voluntario. La Comisión considera que cualquier decisión a largo plazo sobre el mecanismo de financiación complementaria de carácter voluntario para la Oficina debería basarse en una evaluación exhaustiva. Por lo tanto, la Comisión recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que, en su próximo informe sobre la administración de justicia, proporcione una evaluación del mecanismo, en la que incluya opciones alternativas e información sobre las mejores prácticas de otras organizaciones, si las hubiera.

Propuestas de modificación del marco jurídico de los Tribunales

20. En el párrafo 27 de su resolución [74/258](#), la Asamblea General instó a los Tribunales a que examinaran y modificaran sus respectivos Reglamentos, con la aprobación de la Asamblea, con miras a racionalizar y armonizar su enfoque de gestión de las causas, entre otras cosas, asegurándose de que la primera medida judicial en una causa se adoptara a más tardar 90 días después de la fecha en que se presentara la demanda.

21. Las enmiendas propuestas al Reglamento del Tribunal Contencioso-Administrativo se presentaron a la Asamblea General para que las examinara en su septuagésimo quinto período de sesiones. Sin embargo, en su resolución [75/248](#), la Asamblea decidió examinar las enmiendas propuestas en su septuagésimo sexto período de sesiones. El Secretario General indica que, en vista de las consultas en marcha, el Tribunal Contencioso-Administrativo desea retirar las enmiendas propuestas a fin de presentar una propuesta revisada para que la Asamblea la examine en su septuagésimo séptimo período de sesiones. El Secretario General también indica que el Tribunal de Apelaciones aprobó enmiendas a los artículos 24 a 27 de su Reglamento (véase [A/76/99](#), párrs. 114 y 116 d) y e) y anexo I).

22. En el párrafo 37 de su resolución [75/248](#), la Asamblea General solicitó al Secretario General que proporcionara nuevos análisis y aclaraciones sobre las enmiendas propuestas a los artículos 2 y 7 del Estatuto del Tribunal de Apelaciones sobre las cuestiones relacionadas con las pensiones. El Secretario General indica que

las enmiendas propuestas al Estatuto garantizarían la uniformidad de redacción respecto del texto enmendado del artículo 48 de los Estatutos de la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas (si lo aprueba la Asamblea) (A/76/99, párrs. 88 y 116 c)). El Comité Mixto ha propuesto reiteradamente que la Asamblea apruebe una modificación del artículo 48 de los Estatutos de la Caja para limitar la competencia del Tribunal de Apelaciones con respecto a la Caja a los casos resultantes de decisiones del Comité Permanente, cuando este actúe en nombre del Comité Mixto, que afecten a la afiliación, el período de aportación y los derechos a prestaciones. La Asamblea ha examinado esa propuesta en sus resoluciones 73/274, 74/263 y 75/246 (véase A/76/99, párrs. 89 a 92).

23. En el párrafo 39 de su resolución 75/248, la Asamblea General invitó a la Sexta Comisión a que examinara los aspectos jurídicos del informe que había de presentar el Secretario General, sin perjuicio del papel que incumbía a la Quinta Comisión como Comisión Principal encargada de los asuntos administrativos y de presupuesto. En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que, según el Secretario General, las enmiendas a los Reglamentos de los Tribunales y al Estatuto del Tribunal de Apelaciones eran competencia de la Sexta Comisión. También se informó a la Comisión Consultiva de que no se esperaba que las solicitudes formuladas a la Asamblea por el Secretario General en su informe (A/76/99, párr. 116) tuvieran consecuencias financieras.

24. La Comisión Consultiva opina que, de conformidad con el párrafo 39 de la resolución 75/248 de la Asamblea General, el examen de las enmiendas propuestas a los Reglamentos de los Tribunales y al Estatuto del Tribunal de Apelaciones compete a la Sexta Comisión.

Causas fundamentales de los conflictos, componente de salud mental y denuncias de acoso a las mujeres que ocupan puestos directivos

25. En los párrafos 17, 24 y 25 de su resolución 75/248, la Asamblea General solicitó al Secretario General que, en su siguiente informe, proporcionara información sobre las causas fundamentales de los conflictos, la ausencia de un componente de salud mental en el marco jurídico para abordar los casos de acoso, discriminación y abuso de autoridad, y las denuncias de acoso a las mujeres que ocupan puestos directivos. El Secretario General indica que esas cuestiones se abordarán en un informe separado (A/76/99, párr. 62). En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que ese informe se publicaría durante el septuagésimo séptimo período de sesiones de la Asamblea.

C. Otros asuntos

Repercusiones de la pandemia de COVID-19

26. El Secretario General indica que el efecto más inmediato de la pandemia de COVID-19 fue que, a mediados de marzo de 2020, todas las actividades del Tribunal Contencioso-Administrativo y del Tribunal de Apelaciones y las operaciones de apoyo de las Secretarías se trasladaron a un entorno virtual. El Tribunal de Apelaciones canceló los viajes para el período de sesiones de primavera y continuó celebrando sesiones virtuales durante todo el año. El Secretario General también indica que la celebración de las audiencias del Tribunal Contencioso-Administrativo, que requerían interpretación simultánea, exigió tanto cambios de horario como recursos financieros adicionales. Entre marzo y noviembre de 2020 no se dispuso de interpretación simultánea. Un contratista facilitó interpretación a distancia, en la que se utilizó un *software* no disponible en la Organización. Esto dio lugar a unos gastos adicionales e inesperados de 14.058 dólares que tuvieron que ser cubiertos por el

presupuesto de la Oficina de Administración de Justicia. Se prevé que durante 2021 se produzcan más gastos para facilitar la interpretación simultánea. **La Comisión Consultiva confía en que, cuando la Asamblea General examine el presente informe, se proporcione a ésta información detallada sobre el uso de la interpretación a distancia.**

27. En respuesta a sus preguntas sobre la repercusión de las nuevas modalidades de trabajo en los conflictos en el lugar de trabajo, se informó a la Comisión Consultiva de que los datos no mostraban ningún indicio claro de que las modalidades de trabajo alternativas o flexibles dieran lugar a menos solicitudes de evaluación interna o a que se incoaran menos causas ante los Tribunales. En la etapa de evaluación interna en la Secretaría, hubo en 2020 una serie de solicitudes de evaluación interna en relación con las modalidades de trabajo alternativas y los derechos a prestaciones relacionados con dichas modalidades. Entre las causas que llegaban a los Tribunales seguía habiendo causas relativas a las mismas categorías de materias que antes, aunque con porcentajes diferentes, y no parecía que hubiera ninguna indicación de que, cuando los funcionarios no trabajan todos juntos en sus oficinas, se interpongan menos demandas.

III. Actividades de la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas

A. Sinopsis estadística de casos y tendencias en la Secretaría

28. El Secretario General indica que en 2020 la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas inició un total de 1.880 casos, incluida la mediación, lo que representa una disminución de 358 casos (el 16 %) con respecto a 2019. El número de casos registrado en 2020 confirma una tendencia a la baja iniciada en 2019, cuando el número total de casos fue de 2.238, frente a los 2.776 de 2018, y supuso una disminución de 538 casos (el 19,3 %). Según el Secretario General, la disminución del número de casos en 2020 obedece a la grave crisis fiscal, los movimientos de personal, la congelación de la contratación, los cambios en la manera de contabilizar los casos y el inicio de la pandemia (véase [A/76/140](#), párrs. 27 y 28 y figura I). **La Comisión Consultiva reconoce la valiosa contribución del personal de la Oficina de la Ómbudsman y confía en que, cuando la Asamblea General examine el presente informe, se proporcione a esta información sobre el movimiento de personal y las medidas para hacerle frente.**

29. El Secretario General también indica que, al igual que en años anteriores, las tres categorías de cuestiones que se le han planteado con mayor frecuencia fueron las siguientes: las relaciones de evaluación; el puesto y la carrera; y la remuneración y las prestaciones. Las cuestiones relacionadas con la falta de civismo representaron el 45 % del total de cuestiones registradas en 2020. En cuanto a la tasa de utilización por género y categorías de personal, los datos ponen de manifiesto que, en 2020, las funcionarias tendieron a utilizar los servicios de la Oficina en mayor medida que los funcionarios (el 62 % de los usuarios eran mujeres). Asimismo, los funcionarios del Cuadro Orgánico y categorías superiores representaban un porcentaje muy elevado entre los usuarios de la Oficina (el 57 % de los usuarios pertenecían al Cuadro Orgánico y categorías superiores) (*ibid.*, párrs. 31 a 34 y figuras III, IV y V).

30. **La Comisión Consultiva observa la disminución del número de casos abiertos por la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas en los dos últimos años. La Comisión recuerda que la Asamblea General ha puesto de relieve reiteradamente que debía hacerse todo el uso posible del sistema informal de la administración de justicia a fin de evitar**

litigios innecesarios (véanse la resolución [75/248](#), párrs. 14 y 15, la resolución [74/258](#), párrs. 13 y 14, y la resolución [73/276](#), párrs. 12 y 13).

B. Mediación

31. El Secretario General indica que en 2020 se iniciaron 96 casos de mediación en la Secretaría, lo que representa una disminución de 16 casos (el 14 %) con respecto a 2019. De los 107 casos de mediación concluidos en 2020, 45 consistieron en la facilitación del diálogo entre las partes, 37 fueron objeto de mediación (incluidos 30 casos totalmente resueltos, 1 caso parcialmente resuelto y 6 casos sin resolución), 17 casos no pudieron ser objeto de mediación porque una de las partes había rechazado participar en ella, 5 casos se resolvieron antes de que pudiera tener lugar la mediación y 3 casos se consideraron fuera de la competencia de la Oficina ([A/76/140](#), párrs. 35 y 43 y figura VII).

32. En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que, además de los casos de mediación, la Oficina había realizado actividades de facilitación del diálogo en 71 casos, la mayoría de las cuales habían tenido lugar en las ocho oficinas de ómbudsman regionales. También se informó a la Comisión de que todos los procesos en los que se había firmado un acuerdo podían considerarse mediaciones, mientras que el resto habrían consistido en facilitar el diálogo. Además, se informó a la Comisión de que, cuando la controversia se producía entre un funcionario y la Organización sobre una decisión formal, el marco previsto tenía un nivel de formalidad distinto a cuando la controversia se daba entre colegas que intentaban encontrar un acuerdo sobre cómo colaborar o comportarse entre ellos. Se informó a la Comisión de que, para evitar confusiones, se abandonaría la práctica de informar sobre la facilitación del diálogo.

33. Con respecto al limitado número de mediaciones, el Secretario General indica que, de acuerdo con las normas profesionales, la participación en la mediación es voluntaria. Sin embargo, un acontecimiento reciente que ha supuesto un incentivo para proceder a la mediación ha sido la firma de un compromiso de mediación por parte de los fondos y programas de las Naciones Unidas, que compromete a estas organizaciones a mantener una conversación inicial con su ómbudsman específico para cualquier conflicto que surja en el lugar de trabajo entre ellas y su personal ([A/76/140](#), párr. 94). En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que la Oficina estaba estudiando las repercusiones del compromiso de mediación en los fondos y programas, lo que proporcionaría un parámetro de referencia útil para seguir revisando dicho mecanismo en la Secretaría.

34. **La Comisión Consultiva opina que se deberían mantener los requisitos específicos de la mediación formal frente a otras formas de solución informal de controversias y se debería informar sobre dichos requisitos. La Comisión recuerda que, en el párrafo 16 de su resolución [74/258](#), la Asamblea General observó los esfuerzos de los Servicios de Mediación de la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas para asegurar que se dispusiera de procesos de mediación oportunos y de alta calidad para hacer frente a las diversas necesidades de la Organización y solicitó al Secretario General que siguiera proporcionando información detallada sobre las actividades de mediación de la Oficina, incluidas las medidas para aumentar la utilización de esos servicios.**

C. Personal que no es de plantilla

35. En su resolución 73/276, la Asamblea General solicitó al Secretario General que estableciera un proyecto piloto para ofrecer acceso a los servicios de solución informal de controversias al personal que no es de plantilla. En su resolución 74/258, la Asamblea solicitó al Secretario General que preparara un panorama general del funcionamiento del proyecto piloto. En su resolución 75/248, la Asamblea alentó al Secretario General a que continuara el proyecto piloto con los recursos disponibles y le solicitó que incluyera información al respecto en su siguiente informe.

36. El Secretario General indica que en 2020 la Oficina inició 195 casos relacionados con el personal que no es de plantilla, lo que supone una reducción de 137 casos, es decir, un 41 %, con respecto a 2019. La reciente reducción se produce tras un período de cinco años de aumento constante. Para explicar este cambio, el Secretario General indica que el personal que no es de plantilla tiene mucho menos acceso a la tecnología que permite a los funcionarios ponerse en contacto con la Oficina, y el contacto con sus colegas durante la pandemia habría sido menor. Además, la crisis fiscal también puede haber obstaculizado los esfuerzos para contratar personal que no es de plantilla, incluidos los pasantes (A/76/140, párr. 45).

37. En 2020, el desglose de los casos en función de las categorías del personal que no es de plantilla fue el siguiente: 82 casos (el 42 %) se referían a contratistas; 50 casos (el 26 %) se referían a Voluntarios de las Naciones Unidas; 37 casos (el 19 %) se referían a consultores; 19 casos (el 10 %) se referían a personal militar y de policía de las Naciones Unidas; y 7 casos (el 3 %) se referían a pasantes. En 2020, las cuestiones más comúnmente planteadas por el personal que no es de plantilla se englobaron en las cuatro categorías siguientes: las relaciones de evaluación; el puesto y la carrera; las relaciones entre homólogos y colegas; y las cuestiones jurídicas, reglamentarias, financieras y de cumplimiento (*ibid.*, párrs. 46 y 50 y figura IX).

38. En cuanto a la sostenibilidad del proyecto piloto, el Secretario General recuerda que la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas en la Secretaría no tiene el mandato de prestar servicios al personal que no es de plantilla y solo lo ha hecho de forma excepcional con los recursos disponibles. En su informe, el Secretario General solicita a la Asamblea General que considere la posibilidad de regularizar el proyecto piloto y ampliar el mandato de la Oficina para incluir al personal que no es de plantilla (*ibid.*, párrs. 96 y 97).

39. En cuanto a los integrantes del personal que no es de plantilla, el Secretario General indica que, durante el bienio 2018-2019, la Secretaría contrató a más de 31.000 consultores, contratistas particulares y personal proporcionado gratuitamente. El Secretario General también indica que si el número de casos del personal que no es de plantilla superase los 350 al año, se propondrá a la Asamblea General la asignación de recursos adicionales en futuras propuestas presupuestarias a fin de resolver los problemas de capacidad (*ibid.*, párr. 98). En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que la Oficina nunca había realizado ninguna labor específica para dar a conocer sus servicios entre el personal que no es de plantilla. Además, se informó a la Comisión de que la fórmula adoptada anteriormente por la Asamblea en el contexto del proyecto piloto había funcionado y que la Oficina atendería al personal que no es de plantilla en el marco del proyecto piloto mantenido o regularizado.

40. La Comisión Consultiva considera que el proyecto piloto ha desempeñado un papel útil al proporcionar un mecanismo de recurso al personal que no es de plantilla y recomienda que prosiga dicho proyecto. Sin embargo, la Comisión considera que las consecuencias financieras de incluir oficialmente al personal que no es de plantilla en el mandato de la Oficina de la Ómbudsman y de

Servicios de Mediación de las Naciones Unidas siguen sin estar claras y, por lo tanto, recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que, en su próximo informe, proporcione más información sobre la ampliación del mandato de la Oficina para incorporar al personal que no es de plantilla, incluso sobre las consecuencias financieras que ello supone.

D. Descentralización

41. En el párrafo 4 de su resolución 75/248, la Asamblea General destacó la importancia de que todos los funcionarios tuvieran acceso al sistema de justicia interna de las Naciones Unidas, cualquiera que fuera su lugar de destino. El Secretario General indica que, en ese contexto, la Oficina ha iniciado un proceso de reajuste de sus recursos para dotarse de una mayor capacidad de solución de conflictos en las misiones de mantenimiento de la paz. Como parte de ese proceso, se ha redistribuido temporalmente una plaza de personal temporario general de Oficial de Solución de Conflictos (P-4) de la Subdivisión del Ómbudsman Regional de Entebbe (Uganda) en la sede de la Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en Malí, situada en Bamako (*ibid.*, párrs. 8 y 91). En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que el titular de esa plaza estaba bajo la supervisión del Ómbudsman Regional de Goma (República Democrática del Congo) y de que, en su resolución 75/293, la Asamblea General había aprobado la redistribución completa de la plaza de personal temporario general en Bamako como parte de la propuesta presupuestaria de la Oficina para el ciclo 2021/22. **La Comisión Consultiva observa los esfuerzos de descentralización emprendidos por la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas y confía en que en el próximo informe se incluya más información sobre sus actividades.**

E. Otros asuntos

Repercusiones de la pandemia de COVID-19

42. En cuanto a las repercusiones de la pandemia de COVID-19 en las condiciones de trabajo, el Secretario General indica que los directivos y el personal de los lugares de destino sobre el terreno, por regla general, parecen estar mejor equipados para hacer frente a la situación de pandemia debido a su frecuente exposición a las crisis. Según la Oficina, los buenos directivos han estado a la altura de las circunstancias. Los equipos bien gestionados siguen colaborando mediante la utilización de modalidades virtuales de trabajo alternativas, a la vez que se mantienen en contacto y se proporcionan ayuda unos a otros más allá del trabajo inmediato que tienen entre manos. La pandemia ha puesto de manifiesto, en particular, que los directivos que son capaces de gestionar el uso de modalidades de trabajo flexibles sin comprometer la productividad pueden adaptarse a la nueva situación con mayor facilidad. Con respecto a la conciliación de la vida laboral y personal, la Oficina observa que tanto el personal como los directivos se esfuerzan por redefinir los límites entre la vida laboral y la vida privada y familiar cuando se teletrabajaba. El Secretario General también indica que, en el marco de las tensiones adicionales causadas por la pandemia, cuestiones recurrentes como la falta de comunicación y de capacidad de gestión, el acoso real o percibido, las investigaciones percibidas como poco transparentes, la movilidad, el deber de cuidado y la administración de derechos y prestaciones cobran una importancia diferente (*ibid.*, párrs. 68, 72 y 80).

43. Al preguntar sobre una posible relación entre las nuevas modalidades de trabajo y el número de casos, se informó a la Comisión Consultiva de que era difícil extraer

una conclusión clara en el sentido de que las modalidades de trabajo flexibles pudieran ayudar a reducir los posibles conflictos en el lugar de trabajo que, de otro modo, se habrían agudizado debido a la proximidad física del personal en el lugar de trabajo. Por ejemplo, se informó a la Comisión de que, en la región de Asia y el Pacífico, las cuestiones relacionadas con las modalidades de trabajo flexibles habían aumentado hasta el 4,3 % entre marzo de 2020 y febrero de 2021, frente al 1 % de marzo de 2019 a febrero de 2020, y que habían surgido algunos conflictos a raíz de los desacuerdos sobre las modalidades de trabajo flexibles y la aplicación aparentemente incoherente de la política.

Lucha contra el racismo

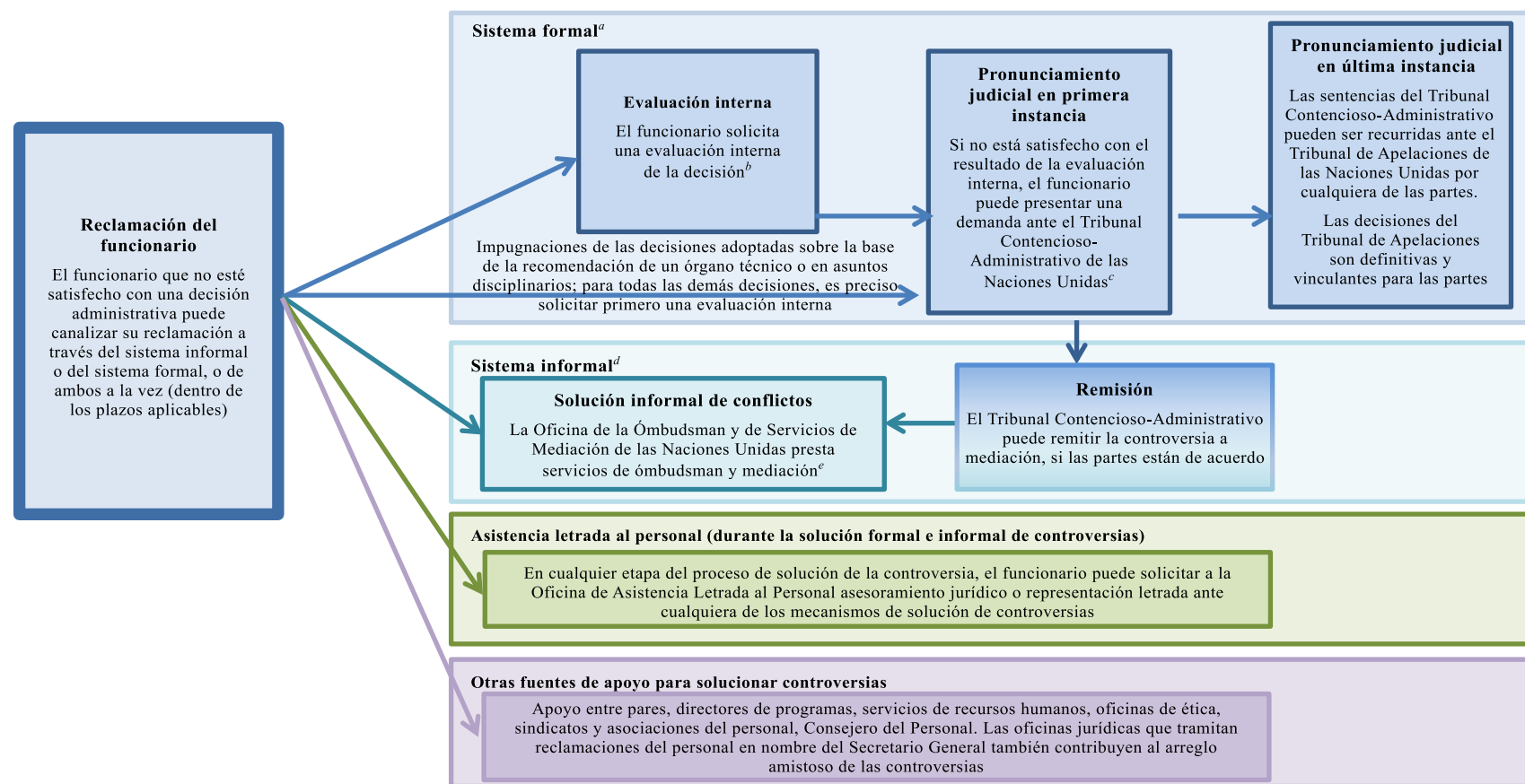
44. El Secretario General indica que, tras su decisión de crear el Equipo de Tareas para Abordar el Racismo y Promover la Dignidad de Todas las Personas en las Naciones Unidas en septiembre de 2020, la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas ha dirigido un proyecto de sensibilización y diálogo para apoyar la labor de dicho Equipo de Tareas. Como convocante neutral de los diálogos, la Oficina ha desarrollado un modelo para estas interacciones que proporciona un marco de pautas de conversación y preguntas cuidadosamente estudiadas para crear un espacio seguro que propicie entre los participantes un intercambio de perspectivas y experiencias relacionadas con el racismo en el trabajo. En 2020, funcionarios de más de diez departamentos de la Secretaría en tres continentes participaron en las sesiones de diálogo realizadas en tres de los idiomas oficiales de las Naciones Unidas. Hasta mediados de 2021, la Oficina había celebrado 41 sesiones de diálogo para casi 1.650 miembros del personal de las Naciones Unidas de diversas entidades de la Secretaría en África, Asia, Oriente Medio, Europa y América Central y del Norte. El Secretario General también indica que un tema común que se desprende de los participantes es la necesidad de aprender y educar sobre el racismo en todas sus facetas a través de una variedad de herramientas como conversaciones adicionales, oportunidades de aprendizaje individual y formación estructurada (*ibid.*, párrs. 14 a 20).

45. En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que las Naciones Unidas habían realizado una encuesta sobre el racismo a finales de 2020 y que sus resultados indicaban que entre el 26 % y el 27 % de los encuestados habían valorado favorablemente el funcionamiento del sistema formal de justicia y la imparcialidad del sistema independientemente de la raza, el color, la ascendencia, la religión, la nacionalidad o el origen étnico, entre el 63 % y el 64 % de los encuestados se habían mostrado neutrales respecto a la imparcialidad del sistema formal de justicia y entre el 10 % y el 11 % de los encuestados tenían una opinión desfavorable del sistema.

46. **La Comisión Consultiva confía en que en los próximos informes del Secretario General sobre la administración de justicia en las Naciones Unidas y las actividades de la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas se incluya información detallada sobre la labor encaminada a hacer frente al racismo y los casos de discriminación racial (véase también [A/75/560](#), párr. 23).**

Anexo

Diagrama secuencial de la administración de justicia de las Naciones Unidas



^a En cualquier momento durante el proceso de solución formal, el funcionario y el autor de la decisión pueden tratar de resolver la controversia de manera informal, con o sin la asistencia de la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas.

^b La evaluación consiste en una valoración objetiva y razonada de si la decisión impugnada se adoptó de conformidad con las normas. La realiza la Dependencia de Evaluación Interna para las entidades de la Secretaría; los fondos y programas de las Naciones Unidas cuentan con una función similar. La finalidad de esta etapa es dar a la administración la oportunidad de revisar una decisión impugnada por un funcionario o de proporcionar una reparación aceptable en caso de que haya habido irregularidades en el proceso de adopción de la decisión. La Dependencia de Evaluación Interna y la Oficina de Asistencia Letrada al Personal también pueden contribuir a resolver la controversia informalmente, con o sin la asistencia de la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas.

^c El Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas examina y resuelve las demandas presentadas por funcionarios o exfuncionarios, o en nombre de ellos, en que se impugne una decisión administrativa por presunto incumplimiento de sus condiciones de servicio o de su contrato de empleo.

^d Los intentos por resolver la controversia de manera informal no excluyen la solución formal (dentro de los plazos establecidos) si el proceso de solución informal no tiene éxito.

^e La Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas presta servicios de ómbudsman y mediación a la Secretaría y los fondos y programas de las Naciones Unidas.