



Asamblea General

Distr.
GENERAL

A/AC.96/979/Add.1
16 de septiembre de 2003

ESPAÑOL
Original: INGLÉS

COMITÉ EJECUTIVO DEL PROGRAMA
DEL ALTO COMISIONADO
54º período de sesiones

PRESUPUESTO POR PROGRAMAS ANUAL DEL ACNUR PARA 2004

Adición 1

**INFORME DE LA COMISIÓN CONSULTIVA EN ASUNTOS
ADMINISTRATIVOS Y DE PRESUPUESTO**

I. CONSIDERACIONES GENERALES

1. La Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto examinó el informe del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados titulado "Presupuesto por programas anual del ACNUR para 2004" (A/AC.96/979). Durante el examen de estas cuestiones, la Comisión se reunió con representantes del Alto Comisionado, que presentaron información adicional.

Presentación

2. La Comisión observa la presentación simplificada del informe y los esfuerzos realizados para orientarlo más hacia los resultados. En la parte II del informe (Programas), se incluyen para 2004 objetivos estratégicos, objetivos globales e indicadores de progresos. La información se presenta en forma más concisa que en 2003. No obstante, el Comité considera que debe mejorarse más la presentación de los "indicadores de progreso". Por ejemplo, en "indicadores de progreso", la Comisión observa que en algunos casos se presentan productos y no indicadores de resultados (por ejemplo, la partida 1.1.2). La Comisión considera que debería aclararse hasta qué punto los productos incluidos en la presentación contribuyen al logro de los objetivos y los resultados previstos en cuanto a los objetivos mencionados en la parte II del documento A/AC.96/979. En las presentaciones futuras debería tratarse también para relacionar los resultados previstos con el costo de los productos conexos, indicando con mayor precisión la forma en que los resultados esperados se lograrían mediante el programa de trabajo financiado con cargo al presupuesto del ACNUR. La Comisión recomienda también que el Alto Comisionado informe de vez en cuando al Comité Permanente sobre el progreso alcanzado en el logro de los objetivos de la parte II (Programas).

3. La Comisión Consultiva está consciente de que la aplicación de la presupuestación basada en los resultados está en sus etapas iniciales en el ACNUR, como en otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, y que la presentación de los presupuestos irá mejorando a medida que se adquiera experiencia en la medición de la ejecución y la aplicación de métodos de gestión basadas en los resultados. A ese respecto, la Comisión recomienda que, para que la terminología sea uniforme, el ACNUR colabore estrechamente con otros fondos y programas que han introducido sistemas de gestión basada en los resultados (véase, por ejemplo DP/2003/28, párrs. 22 y 23). La terminología que usa el ACNUR debería incluirse en el anexo sobre definiciones de los presupuestos futuros.

4. Cuando la Comisión Consultiva lo pidió, se le proporcionó una copia del organigrama de la sede del ACNUR en que se indican para cada dependencia orgánica importante los cambios de puestos propuestos y el número total de puestos (véase el anexo I del presente informe). La Comisión pide que en el futuro se le proporcione un organigrama análogo para el examen del presupuesto por programas anual del ACNUR.

Los refugiados y demás personas de que se ocupa el ACNUR

5. Al fin de 2002 el ACNUR se ocupaba de unos 20,6 millones de personas; las cifras comparables para 2001 y 2000 fueron unos 19,8 millones y unos 21,8 millones, respectivamente. En el anexo 2 del documento A/AC.96/979 figura un desglose por categorías de personas de que se ocupa el ACNUR y por región. Se informó a la Comisión de que en algunos casos las

estadísticas se basaban en actividades censuales apoyadas por el ACNUR y no en cifras proporcionadas por los gobiernos interesados.

6. Los párrafos 16 a 30 del documento A/AC.96/980 contienen información sobre las actividades que ha de realizar el ACNUR para fortalecer su capacidad para realizar las actividades de los programas relativos a los refugiados y las demás personas de que se ocupa.

Programas anual y suplementarios

7. Las estimaciones iniciales para el proyecto de presupuesto por programas anual para 2004 son de 954,9 millones de dólares, en comparación con los 1.149,7 millones de dólares del presupuesto por programas anual revisado para 2003 (809,1 millones en el presupuesto por programas anual y 313,2 millones en el presupuesto por programas suplementario (A/AC.96/979, cuadros I.2 y I.3). La Comisión Consultiva observa que al 1º de julio de 2003 se proyectada un déficit de 138,4 millones de dólares para 2003. Cuando indagó al respecto, se informó a la Comisión de que se podría subsanar el déficit previsto en el presupuesto por programas anual mediante una combinación de medidas de economía y el uso de la reserva operacional. En cuanto a los programas suplementarios, en caso de no recibirse la totalidad de los fondos, las actividades se reducirían en consecuencia. La Comisión pide al Alto Comisionado que informe a la Junta Ejecutiva sobre la situación más reciente antes de que se decida acerca de la asignación revisada para 2003.

8. La Comisión Consultiva observa el esbozo en los parámetros presupuestarios que figura en los párrafos 13 y 14 del documento A/AC.96/979, en relación con la gama de medidas que el ACNUR adoptaría como protección contra un posible efecto negativo de las fluctuaciones de los tipos de cambio. La Comisión aconseja que no se adopte una decisión precipitada al respecto y considera que se deben estudiar cuidadosamente la experiencia de intentos análogos en otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas y sus observaciones anteriores sobre esta cuestión.

9. La Comisión Consultiva acoge complacida la intención del ACNUR de mejorar la calidad de los programas mediante un uso más coherente de las normas e indicadores que se aplican a algunos sectores clave (A/AC.96/979/párr. 19). La Comisión alienta a la Oficina a intensificar sus esfuerzos por obtener la plena colaboración de otros asociados en el establecimiento de esas normas e indicadores y en la promoción de la participación de todos en los esfuerzos por satisfacer esas normas.

Reserva operacional

10. Para 2004, las propuestas del Alto Comisionado incluyen el establecimiento de una reserva operacional con dos componentes, al primero de los cuales correspondería un monto de 60,9 millones de dólares (que constituirían el 7,5% de las actividades de los programas) y cuya finalidad seguiría siendo la establecida en el artículo 6.5 del Reglamento financiero, a saber, hacer frente a situaciones imprevistas. El segundo componente se establecería inicialmente en 50 millones de dólares con el propósito exclusivo de recibir contribuciones adicionales para las actividades ampliadas o nuevas que se considere corresponden al mandato de la Oficina pero no se hayan incluido en el presupuesto por programas anual por razones relacionadas con los recursos (A/AC.96/979, párr.30 b)).

11. La Comisión considera que, antes de adoptar una decisión normativa sobre el establecimiento de una reserva operacional más, la cuestión debería debatirse plenamente. El documento del presupuesto no debería ser el medio para la adopción de una decisión normativa de ese tipo. Antes de la preparación del presupuesto debió haberse pedido a la Junta que indicase cuál era su política. La actual reserva operacional se estableció tras concienzudas deliberaciones y está regulada por normas y reglamentos aprobados por el Comité Ejecutivo antes del establecimiento de la reserva.

12. Tampoco convence a la Comisión Consultiva la afirmación de que el procedimiento presupuestario en vigor impide al Alto Comisionado recibir fondos adicionales para actividades no incluidas en el presupuesto por programas anual. Esa interpretación es al parecer innecesariamente restrictiva y no la justifica ninguna reglamentación ni reglamento en vigor. No hay reglamento financiero ni reglamentación financiera que impida al Alto Comisionado recibir fondos adicionales para ejecutar actividades ajustadas a las disposiciones del estatuto y el mandato de la Oficina. Si se reciben recursos adicionales para las actividades del mandato del ACNUR después de la aprobación del presupuesto por programas anual y antes de que se apruebe el siguiente presupuesto por programas anual, el Alto Comisionado debería estar en condiciones de recibir esos fondos bajo programas suplementarios mediante un arreglo de fondos en fideicomiso con el donante respectivo. Si los donantes hacen promesas para varios años, las actividades se incluirían en los presupuestos por programa anuales de los años posteriores. La Comisión recomienda firmemente que se vuelva a examinar la cuestión.

Presupuesto ordinario de las Naciones Unidas

13. La Comisión Consultiva toma conocimiento de la información relativa a la contribución procedente del presupuesto ordinario de las Naciones Unidas y destinada a cubrir los gastos administrativos del ACNUR (párrafos 41 y 42 del documento A/AC.96/979). En el cuadro III.6 del documento A/AC.96/979 se indican los puestos que se han de financiar con cargo al presupuesto ordinario de las Naciones Unidas al 1º de enero de 2004. Los recursos propuestos por el Secretario General en el presupuesto de las Naciones Unidas para gastos administrativos del ACNUR para el bienio 2004-2005, tienen un monto de 49,3 millones de dólares, en comparación con los 46 millones de dólares consignados para el bienio 2002-2003. La Comisión Consultiva ha recomendado a la Asamblea General que el aumento propuesto de 2,5 millones de dólares (antes del ajuste) en el crecimiento de los recursos para 2004-2005 se reduzca en la mitad del crecimiento de los recursos o sea 1.250.000 dólares (antes del ajuste). Además, en caso de aceptarse esa recomendación, ese sería el segundo aumento de la contribución con cargo al presupuesto ordinario para los gastos administrativos del ACNUR. La Comisión espera que no se formulen nuevas peticiones de aumento en el futuro inmediato (véase A/58/7, párrs. VI.12 a VI.14).

II. PRESUPUESTO DE APOYO

14. El monto del presupuesto de apoyo para 2004, que abarca el apoyo a los programas (tanto fuera de la sede como en la sede) y la gestión (en la sede) se calcula en 275,6 millones de dólares, en comparación con los 276,3 millones de dólares del presupuesto de apoyo para 2003 (véase A/AC.96/979, párr. 73 y cuadros I.1 y I.2). En los cuadros III.1 y III.2 del documento

A/AC.96/979 figura el desglose del presupuesto de apoyo por dependencia orgánica, por principal objeto de gastos y por ubicación (fuera de la sede y en la sede).

15. El cuadro I.9 del documento A/AC.96/979 presenta un vistazo general de las categorías de los puestos del ACNUR para 2003-2004 y en los cuadros III.4 y III.5 figuran la distribución de puestos propuesta para 2004 por dependencia orgánica y un análisis de los puestos por categoría y dependencia orgánica. La proyección inicial para el 1º de enero de 2004 es de un total de 4.394 puestos, en comparación con 4.426 para 2003 al 1º de enero de 2003. Para 2004 se proponen 717 puestos para la sede del ACNUR y los programas globales y 3.677 puestos para actividades sobre el terreno. En esas cifras se tienen en cuenta tanto las propuestas de puestos nuevos como las de supresión. En el presupuesto de apoyo se proponen 2.403 puestos para 2004, en comparación con 2.485 para 2003. Además, la Oficina recurre a 148 funcionarios subalternos del cuadro orgánico, 337 Voluntarios de las Naciones Unidas, consultores y otro tipo de personal con contratos a corto plazo (véase A/AC.96/964, cuadros I.9, III.2 y III.5). La Comisión recuerda que había indicado que la información sobre el personal de contratos a corto plazo no era transparente en la presentación de las estimaciones (A/AC.96/964/Add.1, párr. 9). Eso debe corregirse en las presentaciones futuras.

16. A este respecto, la Comisión consultiva señala que la Junta de Auditores de las Naciones Unidas ha indicado que, durante el período de cinco años abarcado por el examen de la Junta (1998-2002), el número de funcionarios del ACNUR rebasó constantemente el número de puestos. La diferencia, según la Junta, ha oscilado entre 104 en 2000 y 952 en 2002 (cifra que supera en un 20% los puestos asignados para 2002). Habida cuenta de la diferencia existente entre el número de funcionarios y el de puestos y del creciente número de funcionarios cuyos sueldos se sufragan con cargo a partidas presupuestarias para personal temporario (con las que se financia al personal no vinculado a un puesto) bajo "otros gastos de personal", la Comisión comparte la inquietud de la Junta de que la información proporcionada por el ACNUR al Comité Ejecutivo no sea transparente (véase A/58/5/Add.5, párrs. 69 a 75).

17. La Comisión Consultiva recuerda las observaciones que formuló en los párrafos 11 a 14 de su informe A/AC.96/964/Add.1 sobre el tema "personal de proyectos". La Junta de Auditores, en su informe sobre el ACNUR correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2002, formuló nuevamente observaciones sobre la cuestión del personal de proyectos del ACNUR. También han examinado la cuestión en el pasado la Oficina de Inspector General del ACNUR y la Oficina de Servicios de Supervisión Interna. Los auditores internos han señalado que el "personal de proyectos" del ACNUR comprende personas que nominalmente están empleadas por otras organizaciones, pero que *de facto* trabajan bajo la gestión directa del ACNUR en puestos administrativos, por ejemplo, auxiliares de protección, auxiliares y empleados administrativos, de tecnología de la información o de logística, operadores de radio, chóferes, guardias, etc., cuyas funciones generalmente equivalen a las del personal del cuadro de servicios generales y los funcionarios nacionales. Los auditores internos han señalado que el motivo principal para recurrir al uso de ese "personal de proyectos", es contratar personas fuera de la plantilla pasando por alto los procedimientos presupuestarios en vigor (véase A/58/5/Add.5, párrs. 76 a 82). Cuando la Comisión indagó al respecto, se le informó de las medidas adoptadas para ocuparse de la situación de los 145 funcionarios de proyectos restantes. En el anexo II del presente informe se presenta la situación actualizada al 5 de septiembre de 2003.

18. La Comisión Consultiva toma conocimiento de la respuesta a sus observaciones sobre el presupuesto por programas anual del ACNUR para 2003 incluida en el anexo 1 del documento A/AC.96/979. La Comisión considera que en algunos casos no se ha atendido adecuadamente a sus inquietudes. Por ejemplo, la Comisión señaló que no se había explicado adecuadamente la relación entre los puestos para programas y de apoyo a los programas y los gastos de los programas; la Comisión observó que al parecer en algunos lugares se había subestimado el costo de las actividades de apoyo y gestión en las oficinas exteriores y al mismo tiempo se habían sobrevalorado los gastos de los programas (véase A/AC.96/979, anexo 1, párr. 8). La Comisión espera que se progrese más en la próxima presentación presupuestaria.

19. La Comisión Consultiva señala que la Junta de Auditores ha formulado recomendaciones concretas sobre la gestión del "personal en espera de destino" (véase A/58/5/Add.5, párr. 115). La Junta observó que a finales de diciembre de 2002 seguían sin ser asignados a otros puestos 113 funcionarios del cuadro orgánico y 16 del cuadro de servicios generales que habían concluido su asignación ordinaria pero tenían licencia especial con sueldo completo. Según la Junta, un total de 350 personas/año del cuadro orgánico permanecieron sin ser asignadas a un puesto entre 1998 y 2002, con un costo de varios millones de dólares anuales. Los funcionarios en espera de destino aceptan asignaciones temporales para las que están calificados, pero una minoría no realiza ninguna tarea, en algunos casos durante períodos prolongados (por ejemplo, al 1º de octubre de 2002, tres funcionarios de categoría D-1 y uno de categoría P-5 no habían trabajado en absoluto para el ACNUR durante 15, 30, 43 y 44 meses, respectivamente, pero tenían licencia especial y percibieron el sueldo completo durante todo el período). La Comisión expresa su preocupación y pide al Alto Comisionado que adopte medidas urgentes para aplicar las recomendaciones de la Junta de Auditores y que informe acerca de la gestión del "personal en espera de destino" en el próximo informe sobre el presupuesto. La Comisión acoge complacida la afirmación de que la Oficina tiene la intención de introducir reformas, actuar con mayor transparencia y controlar mejor la plantilla.

Seguridad

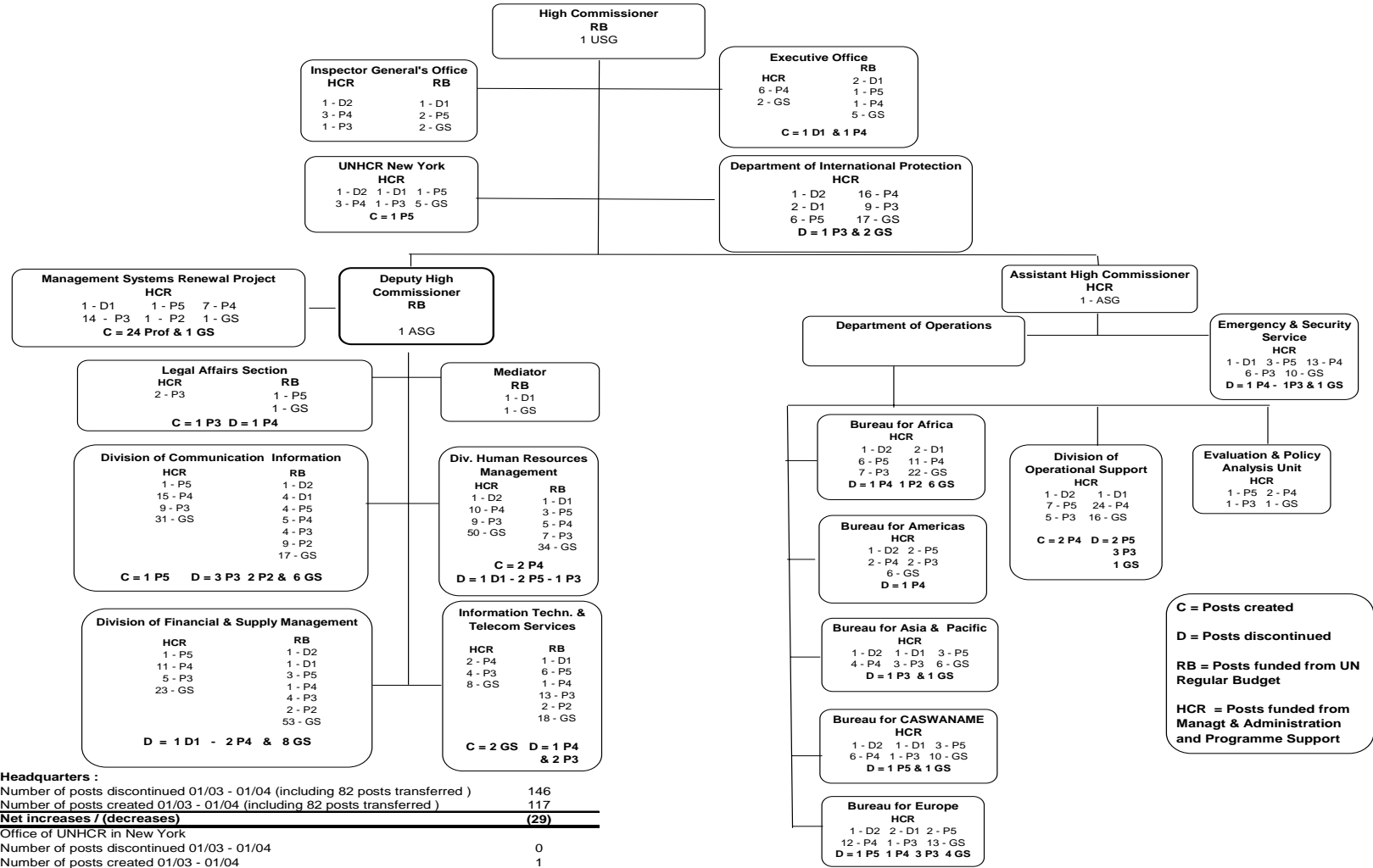
20. La cuestión de la seguridad de los funcionarios del ACNUR se examina en los párrafos 88 a 93 del documento A/AC.96/979, y el cuadro III.7 del informe sobre el presupuesto contiene estimaciones provisionales de los costos de seguridad. Para 2004, la estimación inicial es de 21,1 millones de dólares e incluye 3,3 millones de dólares para la contribución del ACNUR a los costos de seguridad y protección del personal de las organizaciones que aplican el régimen común, administrados por la Oficina del Coordinador de Medidas de Seguridad de las Naciones Unidas. Cuando preguntó al respecto, se informó a la Comisión de que en la asignación inicial se habían previsto unos 54 puestos para seguridad, incluso 6 asesores en cuestiones de seguridad de las oficinas exteriores basados en la sede. La Comisión acoge complacida esa información, toma conocimiento de la información contenida en el párrafo 90 del documento A/AC.96/979 y destaca la necesidad de que el ACNUR vele por que aumente la colaboración con otros asociados que trabajan en lugares que no son zonas urbanas importantes. Esa colaboración debería incluir la repartición de la carga y el uso óptimo de los recursos de seguridad en esos lugares, ajustándose siempre a las normas y directrices de la Oficina del Coordinador de Medidas de Seguridad de las Naciones Unidas.

Tecnología de la información

21. La Comisión Consultiva observa en el cuadro III.10 del documento A/AC.96/979 que para el período de tres años comprendido entre 2002 y 2004 se habrán gastado o comprometido 78,4 millones de dólares para proyectos y actividades de tecnología de la información, que comprenden gastos de personal, consultoría, servicios por contrata y otros rubros.
22. Recordando sus observaciones anteriores sobre los proyectos o módulos de tecnología de la información (véase A/AC.96/964/Add.1, párr. 15), la Comisión toma conocimiento de la información proporcionada en los párrafos 97 a 107 y 110 y 111 del informe sobre el presupuesto en relación con la tecnología de la información y expresa su preocupación porque al parecer no se cuenta todavía con una estrategia de información bien planificada para plazos corto y largo que incluya la determinación de plazos y calendarios de ejecución. A petición suya, se informó a la Comisión de las consultas del ACNUR con los donantes acerca de las necesidades de recursos para tecnología de la información; no obstante, no se han presentado al Comité Ejecutivo, para que los examine y los apruebe, documentos sobre estrategia, planes y presupuestos relativos a la tecnología de la información en el ACNUR; la Comisión sigue preocupada porque no se ha informado plenamente al Comité Ejecutivo sobre los planes y necesidades del ACNUR en el ámbito de la tecnología de la información.
23. Se aseguró a la Comisión Consultiva que en la Oficina del Alto Comisionado se habían preparado planes de ejecución que incluían plazos y disposiciones para la buena administración. A petición suya se les proporcionó una nota sobre las prestaciones y las proyecciones de costos en tecnología de la información para 2005/2007 (véase el anexo III del presente informe). La Comisión considera que es imprescindible que el Comité Ejecutivo responsabilice a la Oficina de las cuestiones de tecnología de información, especialmente teniendo en cuenta el gran volumen de los recursos de que se trata y las muchas observaciones críticas formuladas en el pasado por la Junta de Auditores y la CCAAP. La Comisión recomienda que el Alto Comisionado prepare un informe sobre la estrategia multianual del ACNUR para tecnología de la información e identifique claramente los objetivos a plazos cortos y largos, las prestaciones previstas en los proyectos, los plazos correspondientes y los costos proyectados.

Annex I

UNHCR HEADQUARTERS - 1 ST JANUARY 2004 see Table III.5 Page 86



Anexo II

PERSONAL DE PROYECTOS DEL ACNUR

Situación actualizada al 5 de septiembre de 2003

País	Puestos restantes de personal de proyectos ¹	Curso de acción propuesto
CASWANAME		
Pakistán	60	Discontinuación para fines de 2003 (con estrategia de reducción gradual en relación con la repatriación desde el Afganistán)
Tayikistán	2	Discontinuación para fines de 2003
Europa		
España	5	Utilización de servicios comerciales
Alemania	3	Ya no tiene condición de personal de proyectos (por estar bajo la supervisión del asociado de ejecución)
África		
Kenya	13	Resultados para diciembre de 2004
República Democrática del Congo	15	Resultados para diciembre de 2004
Tanzanía	6	Resultados para diciembre de 2004
Guinea	21	21 puestos convertidos a personal temporario
Mozambique	2	Resultados para diciembre de 2004
Zambia	1	Resultados para diciembre de 2004
América		
Canadá	1	Descontinuado
México	2	Descontinuado en 2003
Ecuador	5	4 convertidos a personal temporario 1 descontinuado
Argentina	1	1 convertido a personal temporario
Asia		
Sri Lanka	7	3 convertidos a personal temporario 4 quedarán descontinuados a fines de 2003
Tailandia	1	Descontinuado
Total	145	

¹ Según las recomendaciones de los documentos del Grupo de Trabajo de marzo de 2002.

Anexo III

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

A continuación se proporciona información sobre las prestaciones, los plazos y los costos conexos en relación con el proyecto de renovación de los sistemas de gestión del ACNUR, que es componente importante de un trabajo global de renovación de sistemas comerciales y tecnología que abarca muchos años. Mientras se hace este trabajo de renovación habrá que seguir trabajando al nivel de actividad para apoyar las operaciones diarias. Como se indica en la presentación original del CCAAP, el servicio de tecnología de la información del ACNUR estará dedicado a las tareas requeridas al nivel de actividad y además prestará apoyo al trabajo de renovación.

En el siguiente cuadro figuran los detalles de las prestaciones y se las clasifica en actividades de renovación y actividades constantes. Los períodos para las prestaciones de renovación van de 24 a 36 meses y las prestaciones constantes son continuas por definición. Después de las prestaciones hay un cuadro en que se indican las proyecciones de costos para el proyecto de renovación de los sistemas de gestión durante un período de cuatro años y los costos de apoyo para tecnología de la información. Sírvase observar que las cifras para 2004 son cifras presupuestadas y las de 2005 a 2007 son proyecciones de costos que habrá que hacer más precisas, validar y revisar durante la presupuestación anual del ACNUR.

Prestaciones

Descripción	Tipo de prestación
Proyecto de renovación de los sistemas de gestión	
Prestaciones de finanzas y de cadena de suministro	
Aplicación de módulos adicionales de finanzas (por ejemplo: viajes y gastos, presupuestos, etc.)	Renovación
Aplicación de funciones de cadena de suministro destinadas al trabajo sobre el terreno	Renovación
Puesta en práctica de la organización del trabajo	Renovación
Desarrollo y aplicación de la capacidad empresarial de presentación de informes	Renovación
Introducción sobre el terreno de funciones de finanzas y cadena de suministro	Renovación
Prestaciones de recursos humanos y nómina de pagos	
Desarrollo de una solución de recursos humanos y nómina de pagos para el personal local	Renovación
Desarrollo de una solución de recursos humanos y nómina de pagos para el personal internacional	Renovación
Desarrollo y despliegue de módulos de autoservicios	Renovación
Introducción sobre el terreno de funciones de recursos humanos y autoservicio	Renovación
Prestaciones de infraestructura técnica	
Transferencia total del marco PeopleSoft al sitio de acogida	Renovación

Descripción	Tipo de prestación
Mejora de la conectividad de las oficinas sobre el terreno en preparación para la introducción sobre el terreno del ERP	Renovación
Supervisión de la introducción de las normas para las oficinas sobre el terreno (computadoras de escritorio, LAN, etc.)	Renovación
Sistemas de apoyo de las transacciones comerciales en la sede y sobre el terreno	
Apoyo al servicio de sistemas legados de computadora principal (finanzas/cadena de suministro/recursos humanos y nómina de pagos) y retirada de éste del servicio	
Suministro de apoyo al servicio de información de gestión financiera de la sede y a los sistemas de adquisiciones	Constante
Retirada del servicio de los sistemas de finanzas y adquisiciones (datos de archivo, preparación de informes, etc.)	Renovación
Suministro de apoyo al sistema legado de nómina de pagos de la ONU	Constante
Continuación del apoyo a los sistemas legados de recursos humanos y suministro de asistencia a la conversión de datos y la interfaz de apoyo a los programas	Constante
Retirada del servicio de sistemas de recursos humanos y nómina de pagos (datos de archivo, preparación de informes, etc.)	Renovación
Sistemas legados de la LAN de la sede	
Mejora de los sistemas de la LAN de la sede para el nuevo estándar para computadoras de escritorio (Windows XP)	Renovación
Apoyo a los sistemas de la LAN de la sede	Constante
Apoyo a la continuación de la introducción del sistema de gestión electrónica de documentos	Constante
Sistemas legados de las oficinas exteriores	
Suministro de apoyo al FMIS sobre el terreno hasta que esté terminada la introducción del apoyo a los programas sobre el terreno	Constante
Retirada del servicio de los sistemas de finanzas y adquisiciones (datos de archivo, preparación de informes, etc.)	Renovación
Mejora de los sistemas independientes y de LAN sobre el terreno para el nuevo estándar para computadoras de escritorio (Windows XP)	Renovación
Apoyo a los sistemas independientes y de LAN sobre el terreno	Constante
Infraestructura técnica	
Telecomunicaciones	
Con el equipo técnico del proyecto de renovación de los sistemas de gestión, mejora de la conectividad con las oficinas exteriores	Renovación
Revisión y supervisión del acceso con PeopleSoft a las oficinas exteriores conectadas	Constante
Investigación de opciones para oficinas sin capacidad permanente de conexión	Constante
LAN, computadoras de escritorio, automatización de oficinas, Intranet	
Continuación de la mejora de las normas de oficina en la sede y las oficinas exteriores (LAN, XP, establecimiento de Intranet empresarial)	Renovación

Descripción	Tipo de prestación
Aumento de la seguridad de la LAN y las redes	Renovación
Apoyo del establecimiento del sistema de gestión electrónica de documentos en las oficinas exteriores	Constante
Correo electrónico	
Continuación del apoyo y la mejora del sistema de mensajes por correo electrónico	Constante
Apoyo de la integración del correo electrónico con las necesidades de organización del trabajo de la ERP	Constante
Apoyo a la producción	
Desarrollo de conocimientos técnicos para el apoyo a la producción con PeopleSoft	Renovación
Asistencia al sector comercial con apoyo de primera línea del ERP	Constante
Suministro de apoyo técnico o de servicios de asistencia para sistemas que no son del ERP	Constante
Capacitación para el sector comercial	Constante

Proyecciones de costos para el proyecto de renovación de los sistemas de gestión y el Servicio de Telecomunicaciones y Tecnología de la Información

Millones de dólares de los EE.UU.	2003	2004	2005	2006	2007
Proyecto de renovación de los sistemas de gestión	16.039	18.272	16.256	14.600	10.700
Servicios de telecomunicaciones y tecnología de la información (incluido el apoyo al proyecto de renovación de los sistemas de gestión)		13.655	14.205	12.564	12.308
Total		31.927	30.461	27.164	23.008

Esos costos incluyen los gastos de personal y los de servicios por contrata, consultoría, equipo y programas de computadoras y artículos diversos. A esas proyecciones de costo se aplican las siguientes suposiciones:

1. El proyecto de perfeccionamiento de los sistemas de gestión para finanzas y cadena de suministro, recursos humanos y nómina de pagos casi terminado a fines de 2005, la introducción sobre el terreno continúa en 2006;
2. En 2006 hay menos desarrollo importante en el ERP pero más sistemas preparados expresamente para los clientes;
3. En 2007 se perfecciona PeopleSoft, tal vez con la introducción de nuevos servicios;
4. El Servicio de Telecomunicaciones y Tecnología de la Información permanece estable y nuevos gastos contrarrestan los nuevos ahorros, por ejemplo:
 - En 2004 hay renovación y racionalización en gran escala de las empresas de telecomunicaciones;

- En 2005 se hace renovación y revitalización en gran escala del correo electrónico;
 - El proyecto de renovación de los sistemas de gestión se disuelve y las responsabilidades se dividen entre el Servicio de Telecomunicaciones y Tecnología de Información y los propietarios de empresas a fines de 2004;
5. Evolución de la estrategia de alto nivel del Servicio de Telecomunicaciones y Tecnología de la Información:
- Desde 2004, iniciación de estudios sobre viabilidad de portales, búsqueda de datos, tecnologías para mejorar la ejecución de mandatos (por ejemplo, sistemas móviles, sistemas distribuidos);
 - Desde 2004, investigación de la estrategia sobre desarrollo adaptado a las necesidades del cliente (cadena de desarrollo desde la identificación de las necesidades hasta la culminación, si se recurre o no a proveedores externos, para qué elementos, etc.);
 - Desde 2004, reestructuración del Servicio de Telecomunicaciones y Tecnología de la Información, revisión de todos los métodos y normas, revisión de la función del Servicio y de la manera en que se apoya la ejecución del mandato;
 - Desde 2004, racionalización y redistribución de todas las funciones del Servicio que no contribuyen al valor de la información mediante tecnología;
 - Desde 2005, investigación de la contratación externa para sectores determinados como resultado de la racionalización y la planificación hechas en 2004 (por ejemplo, mantener los intérpretes y proveedores propios, utilizar fabricantes externos).
