



# Asamblea General

Distr. general  
30 de octubre de 2020  
Español  
Original: inglés

---

Septuagésimo quinto período de sesiones  
Tema 152 del programa  
Administración de justicia en las Naciones Unidas

## Administración de justicia en las Naciones Unidas y actividades de la Oficina del Ombudsman 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/75/162](#) y [A/75/162/Add.1](#)) y sobre las actividades de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas ([A/75/160](#)). La Comisión Consultiva también tuvo ante sí el informe del Consejo de Justicia Interna sobre la administración de justicia en las Naciones Unidas ([A/75/154](#)). Durante su examen de los informes, la Comisión obtuvo información y aclaraciones adicionales, proceso que llegó a su término con las respuestas por escrito de fecha 4 de octubre de 2020.

2. En el informe del Secretario General sobre la administración de justicia en las Naciones Unidas se ofrece información acerca del funcionamiento del sistema de administración de justicia en 2019, incluidos datos estadísticos, y una respuesta consolidada a las solicitudes formuladas por la Asamblea General en sus resoluciones [73/276](#) y [74/258](#). En el informe sobre las actividades de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas se proporciona información sobre las actividades de la Oficina en 2019.



## II. Administración de justicia en las Naciones Unidas

### A. Tendencias y observaciones sobre el sistema formal de administración de justicia en 2019

3. En la sección II de su informe, el Secretario General proporciona información, datos y tendencias relacionados con el funcionamiento del sistema formal de administración de justicia en 2019, entre los que figuran los siguientes:

a) La Dependencia de Evaluación Interna de la Secretaría recibió 704 solicitudes, frente a las 1.182 solicitudes recibidas en 2018, cuando un elevado número de solicitudes en grupo provocó un aumento del volumen de trabajo. La Dependencia terminó de examinar 629 de las solicitudes recibidas en 2019, es decir, el 89,3 %, en consonancia con los resultados registrados en años anteriores. Además, el 78 % de las solicitudes de evaluación interna de la Secretaría no llegaron al Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas en 2019 (A/75/162, párrs. 3 y 4);

b) El Tribunal Contencioso-Administrativo recibió 308 demandas, algo menos de las 316 demandas recibidas en 2018. Poco más de la mitad de las demandas (158) se recibieron en la Secretaría de Nairobi. El Tribunal Contencioso-Administrativo resolvió 389 causas, lo que supone un aumento del 36 % con respecto a 2018. También dictó 159 sentencias, lo que representa un aumento del 24 % con respecto a las 128 sentencias dictadas en 2018 (sin incluir las sentencias de desistimiento). Entre las demandas resueltas se encontraban demandas colectivas de larga data (*ibid.*, párr. 5). En el informe del Secretario General se señala que en la primera parte de 2019, el Tribunal Contencioso-Administrativo estaba integrado por tres magistrados en régimen de dedicación exclusiva, dos magistrados en régimen de dedicación parcial y dos magistrados *ad litem*, y a partir de mediados de 2019 la composición cambió y pasó a ser de tres magistrados en régimen de dedicación exclusiva y seis magistrados en régimen de dedicación parcial (*ibid.*, párrs. 11 y 12). Por lo tanto, a lo largo de 2019 la composición era el equivalente a seis magistrados en régimen de dedicación exclusiva, frente al equivalente a siete magistrados en régimen de dedicación exclusiva (tres magistrados en régimen de dedicación exclusiva, tres magistrados *ad litem* en régimen de dedicación exclusiva y dos magistrados en régimen de dedicación parcial) durante sus primeros nueve años (*ibid.*, nota 10 a pie de página) (véase también el párr. 9 del presente documento);

c) El 1 de enero de 2019 había 35 causas pendientes ante el Tribunal de Apelaciones de las Naciones Unidas. A lo largo del año, el Tribunal de Apelaciones recibió 124 nuevas causas y resolvió 95 causas, con lo que a finales de 2019 quedaban 64 causas pendientes (*ibid.*, párr. 26);

d) La Oficina de Asistencia Letrada al Personal recibió 1.978 nuevas solicitudes de asistencia y cerró 1.695 solicitudes mediante acuerdo o de otra forma. Si bien el número total de solicitudes nuevas fue inferior al registrado en 2018, año que se caracterizó por haberse recibido un número considerable de casos colectivos, siguió reflejando la tendencia general de aumento de la solicitud de asistencia (*ibid.*, párrs. 41 a 43) (véase también el párr. 13 del presente documento).

**4. La Comisión Consultiva confía en que el Secretario General siga recopilando y analizando información sobre el número de asuntos y ponga de relieve las nuevas tendencias en sus futuros informes (véase también A/73/428, párr. 10).**

## B. Respuestas a las solicitudes de la Asamblea General

5. En la sección III de su informe, el Secretario General responde a las solicitudes formuladas por la Asamblea General en sus resoluciones [73/276](#) y [74/258](#), incluso en lo que respecta a las actividades de extensión, las conductas prohibidas, la protección contra las represalias, las causas fundamentales de las controversias, los recursos de que dispone el personal que no es de plantilla, la obligación de los administradores de rendir cuentas en caso de negligencia grave, la comparecencia sin representación letrada ante los Tribunales, las modificaciones de los Reglamentos del Tribunal Contencioso-Administrativo y del Tribunal de Apelaciones, así como del Estatuto del Tribunal de Apelaciones, el plan de resolución de las causas y la utilización de magistrados en régimen de dedicación parcial en el Tribunal Contencioso-Administrativo, el mecanismo de financiación complementaria de carácter voluntario para la Oficina de Asistencia Letrada al Personal, las condiciones de servicio y los requisitos para el nombramiento de los miembros del Consejo de Justicia Interna y los efectos de las medidas introducidas por la Asamblea en su resolución [73/276](#).

### **Volumen de causas pendientes de resolución en el Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas y medidas conexas**

6. En sus resoluciones [74/258](#) y [73/276](#), la Asamblea General observó el gran número de causas pendientes y de larga data en el Tribunal Contencioso-Administrativo y solicitó que se ejecutara un plan de resolución de las causas que incorporara un tablero de seguimiento de las causas en tiempo real e indicadores del desempeño relativos a la resolución de las causas (resolución [74/258](#), párr. 28, y resolución [73/276](#), párr. 24). En el informe del Secretario General se indica que a principios de 2019 la Presidenta del Tribunal Contencioso-Administrativo estableció un plan de resolución de las causas con objetivos mensuales y que el tablero se completó en agosto de 2019. A finales de 2018 había 404 causas pendientes, de las cuales 205 (el 51 %) llevaban pendientes más de 401 días. Al 31 de diciembre de 2019 se habían resuelto 267 (el 66 %) de esas 404 causas, incluido el 91 % de las 205 causas de larga data que estaban pendientes desde hacía más de 401 días ([A/75/162](#), párrs. 97 a 100). El Consejo de Justicia Interna indica en su informe que, si bien se ha avanzado en la reducción del volumen de causas pendientes, al 1 de julio de 2020 había 278 causas pendientes (de las cuales 37 tenían una antigüedad de entre 401 y 500 días y 66 entre 501 y 1.000 días) y, con la recepción prevista de más de 300 nuevas causas por año, el retraso sigue siendo un problema importante ([A/75/154](#), párrs. 17 y 20).

7. El Consejo de Justicia Interna propuso recomendaciones para mejorar la situación, entre ellas: a) establecer un indicador clave del desempeño de siete sentencias por cada magistrado al mes, excluidas las resoluciones sumarias; y b) asignar todas las nuevas causas a medida que se reciban, en lugar de la práctica actual de asignar no más de 10 a 15 causas a cada magistrado en un momento dado (*ibid.*, recomendaciones 1 y 3). La Presidenta del Tribunal Contencioso-Administrativo no consideró viable el criterio recomendado por el Consejo e indicó que era prerrogativa del Tribunal establecer las medidas del desempeño, como el objetivo de cuatro causas por mes (dos sentencias y otras dos resoluciones) que había fijado a principios de 2020 (*ibid.*, párr. 24).

8. En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que, en atención a lo solicitado por la Asamblea General (resolución [74/258](#), párr. 26), el 1 de octubre de 2019, los magistrados del Tribunal Contencioso-Administrativo habían aprobado una resolución que, entre otras cosas, confería al Presidente la responsabilidad administrativa de desplegar a los magistrados en los lugares de destino, hacer el seguimiento de los progresos realizados con respecto al plan para la

eliminación del volumen de causas pendientes y al plan de resolución de las causas y vigilar el cumplimiento de los indicadores del desempeño.

9. En el párrafo 47 de su resolución [73/276](#), la Asamblea General solicitó al Secretario General que le presentara en su septuagésimo quinto período de sesiones una evaluación a fondo, con los recursos disponibles, sobre los efectos de las nuevas medidas establecidas en esa resolución. Si bien en el informe del Secretario General se indica que es demasiado pronto para hacer esa evaluación, el Secretario General formula algunas observaciones preliminares sobre la utilización de magistrados en régimen de dedicación parcial en el Tribunal Contencioso-Administrativo. En particular, el Secretario General señala que el modelo de magistrados en régimen de dedicación parcial mejora la eficiencia judicial, como lo demuestra el aumento del número de sentencias y órdenes dictadas en 2019 con un magistrado en régimen de dedicación exclusiva menos (véase el párr. 3 b) del presente documento), y añade flexibilidad al sistema, ya que permite el despliegue de la capacidad judicial en el lugar de destino que tenga el mayor volumen de causas pendientes. Además, el Secretario General afirma que la práctica reciente de publicar en línea el calendario de asignación de los magistrados en régimen de dedicación parcial y la lista de causas asignadas ha promovido la claridad y la transparencia de la situación de las causas ([A/75/162](#), párr. 129).

**10. Si bien reconoce los progresos realizados, la Comisión Consultiva sigue preocupada por el volumen de causas pendientes de resolución en el Tribunal Contencioso-Administrativo y considera que se deberían intensificar los esfuerzos para reducir aún más el número de causas pendientes y de larga data. En particular, la Comisión destaca la importancia de 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 del Presidente y la utilización de magistrados en régimen de dedicación parcial.**

#### **Recursos de que dispone el personal que no es de plantilla**

11. En su informe, el Secretario General proporciona información actualizada sobre las iniciativas encaminadas a mejorar la prevención y solución de las controversias que afectan al personal que no es de plantilla, conforme a lo solicitado por la Asamblea General en los párrafos 20 y 21 de su resolución [74/258](#) ([A/75/162](#), párr. 74). En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que, en agosto de 2020, la División de Servicios de Recursos Humanos del Departamento de Apoyo Operacional había terminado un estudio sobre el empleo de personal que no es de plantilla en la Secretaría, que serviría de base para elaborar recomendaciones sobre las políticas. Se prevé que el estudio, que incluye 32 recomendaciones, se publicará a principios de noviembre de 2020, tras las consultas finales. También se informó a la Comisión de que en la disposición administrativa revisada sobre la contratación de consultores y contratistas particulares, que se estaba preparando, se contemplaría un mecanismo simplificado específico de solución de controversias, sin costo adicional, que evitaría que la Organización incurriera en costos permanentes. **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** (véanse también los párrs. 25 a 28 del presente documento).

### Comparecencia sin representación letrada ante los Tribunales

12. En consonancia con la solicitud formulada por la Asamblea General de que se siga haciendo un seguimiento de la comparecencia sin representación letrada y se continúe informando al respecto (resolución 74/258, párr. 25), el Secretario General indica en su informe que, en 2019, el 45,1 % de las causas ante el Tribunal Contencioso-Administrativo y el 44 % de las apelaciones y las adhesiones a las apelaciones ante el Tribunal de Apelaciones fueron presentadas por litigantes que comparecían sin representación letrada. En comparación, en 2018 el porcentaje de representación propia ante el Tribunal Contencioso-Administrativo fue del 39,2 % y del 45 % ante el Tribunal de Apelaciones (A/75/162, párr. 77).

13. En cuanto a las razones subyacentes del alto nivel de comparecencia sin representación letrada, se informó a la Comisión Consultiva, en respuesta a sus preguntas, de que en 2019 la Oficina de Asistencia Letrada al Personal había rechazado la representación en 527 casos, al aplicar el criterio de que la demanda tenga “posibilidades razonables de prosperar” para asumir la representación. Además, según la Secretaría, algunos funcionarios no representados tienen una percepción negativa de la competencia o la independencia de la Oficina de Asistencia Letrada al Personal, mientras que otros creen que pueden representarse a sí mismos de igual o mejor manera que la Oficina, debido a sus cualificaciones o a que están familiarizados con el sistema de administración de justicia. También se informó a la Comisión de que, aunque la Oficina no había rechazado expresamente la representación como consecuencia de la falta de capacidad, la insuficiencia de personal, cuando existía, repercutía negativamente en la calidad y el alcance de los servicios prestados. A este respecto, la Comisión observa que la Oficina no pudo cubrir cinco de los diez puestos con cargo al presupuesto ordinario que quedaron vacantes a principios de 2020, debido a la situación de liquidez (*ibid.*, párr. 132 b)).

14. Los datos que figuran en el informe del Secretario General indican que la proporción de causas incoadas por demandantes que comparecen sin representación letrada desestimadas por motivos de admisibilidad es considerablemente mayor que la de los litigantes representados: de las 161 demandas que el Tribunal Contencioso-Administrativo consideró no admisibles en 2019, 122 habían sido interpuestas por demandantes sin representación letrada. Sin embargo, también se sugiere que, una vez que el demandante cumple los criterios de admisibilidad, la representación letrada del demandante es menos relevante para el resultado de la demanda (*ibid.*, párrs. 81 y 82). En los sitios web del Tribunal Contencioso-Administrativo y del Tribunal de Apelaciones se pueden consultar guías prácticas para ayudar al personal que se encargan de su propia defensa a mayo de 2019. La Oficina de Asistencia Letrada al Personal también dirige a los litigantes a esas guías prácticas cuando rechaza asumir la representación (*ibid.*, párrs. 78 y 80).

### Modificaciones de los Reglamentos de los Tribunales

15. La Asamblea General instó al Tribunal Contencioso-Administrativo y al Tribunal de Apelaciones a que modificaran sus respectivos Reglamentos a reserva de su aprobación por la Asamblea, con miras a racionalizar y armonizar su enfoque de la gestión de las causas (resolución 74/258, párr. 27). En los anexos I y II del informe del Secretario General figuran las modificaciones de los Reglamentos aprobadas por el Tribunal de Apelaciones y el Tribunal Contencioso-Administrativo el 24 de octubre de 2019 y el 8 de junio de 2020, respectivamente. **La Comisión Consultiva observa que se trata de cuestiones jurídicas que no son de su competencia y que corresponde a la Asamblea General decidir al respecto. La Comisión confía en que, en caso de que las propuestas tengan consecuencias financieras, se respetarán las normas y procedimientos pertinentes para su examen.**

### **Condiciones de servicio y requisitos de nombramiento para el Consejo de Justicia Interna**

16. En el anexo V del informe del Secretario General se presenta la propuesta de las condiciones de servicio y los requisitos de nombramiento para el Consejo de Justicia Interna, conforme a lo solicitado por la Asamblea General (resolución 74/258, párr. 39). El Secretario General indica que la aprobación de la propuesta de las condiciones de servicio y los requisitos de nombramiento no entraña consecuencias financieras adicionales, ya que el presupuesto aprobado para la Oficina de Administración de Justicia incluye la remuneración de los miembros del Consejo (A/75/162, párr. 127).

## **C. Otros asuntos**

### **Efectos de la enfermedad por coronavirus**

17. En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que todavía se estaban dejando sentir los efectos de la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19) en el sistema de administración de justicia y que todavía no se habían analizado plenamente las enseñanzas extraídas. Sin embargo, la pandemia no ha tenido hasta ahora un efecto negativo en la resolución de las causas. Al 31 de agosto de 2020, el Tribunal Contencioso-Administrativo había dictado 159 sentencias, lo que equivale al número de sentencias dictadas en todo el año 2019, y el número de causas pendientes había disminuido un 29,7 %, pasando de 323 en enero de 2020 a 227. El Tribunal de Apelaciones, que celebró dos de sus tres períodos de sesiones anuales a distancia, había dictado 62 sentencias al 29 de septiembre de 2020 y esperaba haber dictado un total de 98 sentencias al final del año, en consonancia con su promedio anual registrado desde 2010.

### **Consultas entre los interesados**

18. La Comisión Consultiva observa que la información que se le ha facilitado parece indicar, en algunos casos, una falta de consulta plena entre los interesados en el sistema de administración de justicia. Según la Secretaría, en algunas ocasiones el Consejo de Justicia Interna formula recomendaciones sin consultar con ninguno de los interesados pertinentes o sin consultar con todos ellos. Asimismo, el Consejo de Justicia Interna indica que no se le ha solicitado que se pronuncie con respecto a ciertas recomendaciones incluidas en el informe del Secretario General, entre ellas las relativas a sus condiciones de servicio y las modificaciones del Reglamento del Tribunal Contencioso-Administrativo. **La Comisión Consultiva destaca la importancia de las consultas entre todos los interesados pertinentes y alienta a que se celebren, según proceda, con miras a proporcionar a la Asamblea General un panorama amplio de la situación del sistema de administración de justicia y, en última instancia, lograr que funcione mejor.**

19. **Con sujeción a las observaciones formuladas anteriormente, la Comisión Consultiva recomienda que la Asamblea General tome nota de la información proporcionada en el informe del Secretario General sobre la administración de justicia en las Naciones Unidas.**

### III. Actividades de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas

#### Sinopsis estadística de casos y tendencias en la Secretaría

20. En su informe sobre las actividades de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas (A/75/160), el Secretario General indica que en 2019 la Oficina inició 2.238 casos procedentes de la Secretaría. Esta cifra total, que incluye los casos de mediación, representa una disminución de 538 casos (el 19,3 %) con respecto a 2018. La Oficina atribuye esta disminución a los siguientes elementos: a) el aplazamiento o la cancelación de varias misiones; b) los cambios en la notificación de los casos, ya que cada caso colectivo se contabiliza ahora como un solo caso; y c) la gran movilidad en las oficinas regionales y los cambios en la dotación de personal durante el período sobre el que se informa (*ibid.*, párrs. 22 a 24).

21. En su informe, el Secretario General indica que, al igual que en años anteriores, las tres categorías de cuestiones que se plantearon con más frecuencia a la Oficina en 2019 fueron las relaciones de evaluación, el puesto y la carrera profesional y la remuneración y las prestaciones (*ibid.*, párr. 26). Entre las cuestiones sistémicas, el Secretario General señala un aumento del acoso profesional ascendente o acoso laboral dirigido a las mujeres administradoras. Según la Ombudsman, una nueva administradora que es objeto de acoso laboral no siempre encuentra el apoyo necesario del personal directivo superior, en particular cuando viene de fuera de la Organización. Por tanto, la Organización debe proporcionar la capacitación adecuada a quienes ocupan por primera vez un puesto para que se sientan plenamente apoyados (*ibid.*, párrs. 67 a 71). En cuanto a la resolución de los casos de acoso ascendente, se informó a la Comisión Consultiva, en respuesta a sus preguntas, de que la Oficina se ocupaba de esos casos de diversas maneras, incluidas las intervenciones individuales centradas en el *coaching*, las intervenciones en equipo y la participación del personal directivo superior.

**22. La Comisión Consultiva observa con preocupación el reciente aumento de los casos de acoso ascendente a las mujeres que ocupan puestos directivos y confía en que en el próximo informe sobre las actividades de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas se incluya información detallada sobre esta cuestión.**

23. Con respecto a la cuestión del racismo, en el informe se indica que el Secretario General solicitó a la Ombudsman que, junto con la Oficina de Recursos Humanos y en estrecha colaboración con los representantes del personal, preparara un plan de acción para una campaña de un año de duración destinada a promover el conocimiento, la concienciación y la acción en materia de racismo en la Organización y que elaborara conclusiones que permitieran al Secretario General adoptar las medidas apropiadas (*ibid.*, párr. 91). En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que la Oficina formaba parte del equipo de tareas conexas creado por el Secretario General y que el racismo solía ser una cuestión subyacente en un conjunto más amplio de temas que suscitaban preocupación en torno a la discriminación. Por lo tanto, es difícil establecer el número concreto de casos en los que existía algún elemento de racismo. **La Comisión Consultiva confía en que en el próximo informe sobre las actividades de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas se incluya información detallada sobre el racismo y los casos de discriminación racial.**

24. En lo que respecta a la mediación, en el informe se indica que la Oficina abrió 112 casos de mediación en 2019, lo que representa un aumento de 49 casos (el 77,7 %) con respecto a 2018. Según la Ombudsman, este aumento se debe, en parte, a los esfuerzos de la Oficina por seleccionar los casos que se adaptan mejor a una

mediación estructurada o a la facilitación del diálogo. Además de los casos de mediación, la Oficina también realizó actividades de facilitación del diálogo en 78 casos, la mayoría de las cuales tuvieron lugar en las ocho oficinas de ombudsman regionales. Asimismo, el Servicio de Mediación trabajó en cuatro casos colectivos, que afectaron a unos 70 participantes. De los 114 casos de mediación concluidos en 2019, se logró una resolución completa en 65 casos y una resolución parcial en 2 casos (*ibid.*, párrs. 30 a 34).

### **Personal que no es de plantilla**

25. En el párrafo 16 de 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 el párrafo 22 de su resolución [74/258](#), la Asamblea General solicitó al Secretario General que le presentara un panorama general del funcionamiento del proyecto piloto. En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que la pandemia de COVID-19 había afectado a la capacidad para hacer una evaluación exhaustiva del proyecto piloto.

26. En cuanto a los recursos de que dispone actualmente el personal que no es de plantilla, se informó a la Comisión Consultiva, en respuesta a sus preguntas, de que ese personal tiene acceso al sistema de justicia informal, con la excepción de las mediaciones estructuradas que dan lugar a un acuerdo de solución por escrito que puede ser ejecutado por el Tribunal Contencioso-Administrativo. Dicho personal no tiene acceso al sistema formal de administración de justicia en lo que respecta a las apelaciones, pero sí tiene derecho a presentar una denuncia oficial por acoso, incluidos el acoso sexual, la discriminación y el abuso de autoridad, con arreglo al boletín del Secretario General [ST/SGB/2019/8](#), y a recurrir al arbitraje.

27. En el informe, el Secretario General indica que en 2019 la Oficina abrió 332 casos que afectaban al personal que no es de plantilla, lo que representa un aumento de 28 casos (el 9,2 %) con respecto a 2018 ([A/75/160](#), párr. 36). Las cuestiones más comunes planteadas por el personal que no es de plantilla fueron las relaciones de evaluación, el puesto y la carrera profesional, las cuestiones jurídicas, reglamentarias, financieras y de cumplimiento y la remuneración y las prestaciones (*ibid.*, párr. 39). Además, se resalta la disparidad de trato entre el personal de plantilla y el que no es de plantilla, en particular en lo que respecta al deber de diligencia en los lugares de destino difíciles y en situaciones de crisis (*ibid.*, párrs. 45 a 59). En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que, por ejemplo, tras el terremoto que tuvo lugar en Haití en 2010, las diferencias en los derechos a las prestaciones, incluidos el seguro médico, el número de días de licencia de enfermedad, las prestaciones del régimen de pensiones por discapacidad, el acceso a las clínicas de las Naciones Unidas y las cuestiones de indemnización relacionadas con el apéndice D del Reglamento del Personal de las Naciones Unidas, hicieron que el personal de plantilla y el que no lo era recibieran un trato distinto. La Ombudsman opina que el aumento de este tipo de situaciones refleja una mayor utilización de personal que no es de plantilla en lugares de destino peligrosos y zonas de conflicto.

**28. La Comisión Consultiva observa las cuestiones relativas al personal que no es de plantilla, en particular las relacionadas con el deber de diligencia en los lugares de destino peligrosos y las zonas de conflicto. La Comisión considera que debería prolongarse el proyecto piloto para ofrecer acceso a los servicios de solución informal de controversias al personal que no es de plantilla y que debería prepararse lo antes posible el panorama general del funcionamiento de este proyecto, solicitado por la Asamblea General en su resolución [74/258](#).**

### **Efectos de la pandemia de enfermedad por coronavirus**

29. En cuanto a los efectos de la pandemia en el funcionamiento de la Oficina, se informó a la Comisión Consultiva, en respuesta a sus preguntas, de que entre junio y septiembre de 2020 se habían llevado a cabo 15 misiones virtuales a oficinas sobre el terreno situadas en 67 países. Si bien resultaron útiles, esas misiones virtuales plantearon algunos problemas y tuvieron algunas limitaciones, a saber: a) algunos miembros del personal, principalmente el personal de contratación nacional y el personal que no es de plantilla con acceso limitado a Internet, no pudieron beneficiarse de las visitas virtuales; y b) algunos miembros del personal no se sentían cómodos planteando cuestiones confidenciales relativas al lugar de trabajo en una reunión virtual. Aunque se puede acceder a muchos miembros del personal de manera virtual, las evaluaciones iniciales indican que la divulgación virtual no es un sustituto viable a los efectos de la solución de conflictos. **La Comisión Consultiva observa los problemas que plantea proporcionar un acceso igualitario a servicios de solución informal de controversias a todas las categorías de personal durante la presente pandemia y confía en que se haga todo lo posible por mejorar el acceso a distancia al personal de contratación nacional y al personal que no es de plantilla.**

30. En cuanto a los casos señalados a la atención de la Oficina en relación con la pandemia, se informó a la Comisión Consultiva de que, del 15 de marzo al 30 de septiembre de 2020, el número de casos relacionados con el incivismo registraron un descenso del 3 % con respecto al mismo período en 2018. Según la Ombudsman, la Administración ha mostrado gran flexibilidad en cuestiones relacionadas con el teletrabajo y ha centrado su atención en el bienestar del personal. Sin embargo, dada la creciente ansiedad del personal con respecto a su regreso físico a los locales, la Oficina espera un aumento de los casos en los próximos meses.

### **Cuestiones relativas a la dotación de personal y descentralización**

31. En su informe, el Secretario General indica que en su solicitud presupuestaria, la Oficina propuso una mayor descentralización de su capacidad de mediación de la Sede para acercar más los servicios al personal sobre el terreno. A ese respecto, la Oficina propuso la supresión del puesto de Jefe de la Oficina de Mediación (D-1) y la aprobación de dos Oficiales de Solución de Conflictos (P-3), con sede en Ginebra (un puesto) y Nairobi (una plaza de personal temporario general) (*ibid.*, párr. 95). En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que la supresión del puesto de categoría D-1 no estaba relacionada con la jubilación anticipada del titular, que tenía un nombramiento de plazo fijo que expiraba el 31 de diciembre de 2020. Si la Asamblea General aprobara la recomendación de suprimir el puesto de categoría D-1, la Oficina no estaría en condiciones de renovar el nombramiento de plazo fijo del actual titular más allá de la actual fecha de expiración.

32. **La Comisión Consultiva recuerda su recomendación anterior, que se basaba en la información proporcionada durante su examen del proyecto de presupuesto por programas para 2021 (A/75/7, párr. I.18). La Comisión observó las interconexiones de la propuesta y que la supresión propuesta del puesto de Jefe de la Oficina de Mediación (D-1) en Nueva York estaba supeditada básicamente a un plan de jubilación voluntaria. Además, la Comisión observó que, en caso de que la jubilación anticipada no se llevara a cabo, parecería que se vería afectada la disponibilidad de fondos para el puesto de categoría P-3 que se proponía en Ginebra. La Comisión observó también que, en lo que respecta a la creación propuesta del puesto de Oficial de Solución de Conflictos (P-3) en Ginebra y la plaza temporaria de Oficial de Solución de Conflictos (P-3) en Nairobi, no se había proporcionado suficiente información cualitativa y cuantitativa**

**justificativa. La Comisión confiaba en que la creación propuesta del puesto y la plaza se justificaría por separado. Por tanto, la Comisión confía en que el Secretario General proporcionará más información justificativa al respecto a la Asamblea General cuando esta examine el proyecto de presupuesto por programas para 2021.**

---