



# Asamblea General

Distr. general  
23 de julio de 2004  
Español  
Original: inglés

---

## Quincuagésimo noveno período de sesiones

Tema 114 del programa provisional\*

### Plan de conferencias

## Reforma del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias

### Informe del Secretario General

#### *Resumen*

El presente informe se ha preparado en atención a los pedidos formulados al Secretario General por la Asamblea General en su resolución 58/250, de 23 de diciembre de 2003. El informe se centra en los aspectos generales del apoyo de secretaría técnica y de los servicios de conferencias prestados por el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, así como en los tres grandes proyectos emprendidos por el Departamento el año pasado. El presente informe debe examinarse junto con el informe del Secretario General sobre el plan de conferencias (A/59/159).

---

\* A/59/150.

## Índice

	<i>Párrafos</i>	<i>Página</i>
I. Introducción.....	1-3	3
II. Apoyo de secretaría técnica.....	4-10	3
A. Revitalización de la Asamblea General.....	5-7	3
B. Reforma de los métodos de trabajo de las comisiones Principales.....	8-10	5
III. Gestión de conferencias.....	11-63	5
A. Gestión de las reuniones.....	14-17	6
B. Gestión de los documentos.....	18-37	7
1. Control y limitación de la documentación.....	20-23	7
2. e-Docs.....	24-37	8
a) Presentación y publicación.....	25-30	8
b) Procesamiento.....	31-34	10
c) Impresión a pedido.....	35-37	11
C. Principales proyectos emprendidos.....	38-63	11
1. Gestión general integrada.....	39-47	11
2. Estudio de las normas sobre el volumen de trabajo y de la medición del desempeño.....	48-52	13
3. Actas resumidas.....	53-63	15
IV. Conclusiones.....	64-65	17

## **I. Introducción**

1. La reforma del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias ya lleva dos años. Sobre la base de las estrategias elaboradas y la reestructuración organizacional y los proyectos emprendidos durante el primer año de la reforma, el Departamento ha hecho enormes esfuerzos para optimizar, integrar y sincronizar las diversas medidas y proyectos con el objeto de obtener beneficios para todo el sistema.

2. Como parte de ese proceso, el Grupo de Dirección del Departamento, integrado por funcionarios superiores, se reunió semanalmente para proporcionar orientación normativa y adoptar decisiones estratégicas que seguidamente fueron llevadas a la práctica por el Grupo de Programación y el Comité de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

3. La experiencia de los dos últimos años demuestra que mejorar el desempeño del Departamento es mucho más complicado que concebir esa mejora, entre otras cosas porque la función del Departamento es prestar servicios. Por un lado, el Departamento debe responder a pedidos de diversa índole, frecuentemente impredecibles, de sus clientes; por otro lado, debe mantener unas normas elevadas de calidad, productividad, puntualidad y eficacia en función de los costos, una combinación de criterios que a menudo pueden ser contradictorios o entrar en competencia entre sí o por una cantidad limitada de recursos disponibles. Esa situación se ve agravada aún más por la necesidad de equilibrar resultados inmediatos y beneficios a largo plazo. Por consiguiente, el Departamento ha hecho un esfuerzo proactivo, en todas las etapas de su labor, para mejorar la predictibilidad de la demanda de sus servicios y optimizar su propio rendimiento, aprovechando plenamente las posibilidades de la informática.

## **II. Apoyo de secretaría técnica**

4. Un apoyo proactivo de secretaría técnica no sólo contribuye a la labor eficiente y sin tropiezos de los órganos intergubernamentales sino es también esencial para la gestión eficaz de los servicios de conferencias.

### **A. Revitalización de la Asamblea General**

5. El Departamento ha desplegado particulares esfuerzos para contribuir a la revitalización de la Asamblea General, mediante su apoyo al Presidente del quincuagésimo octavo período de sesiones de la Asamblea y a la labor de su Mesa.

6. El Departamento ha sido consultado de cerca en relación con todas las gestiones del Presidente y ha participado activamente en ellas; no se ha limitado a proporcionar asistencia de secretaría técnica, sino ha prestado también apoyo sustantivo, especialmente mediante la preparación de cinco amplios documentos de sesión solicitados por la Asamblea General en su resolución 58/126, de 19 de diciembre de 2003, sobre la revitalización de la labor de la Asamblea, particularmente en respuesta a las propuestas relativas a la mejora de los métodos de trabajo. Todos los documentos de trabajo contienen información y propuestas con importantes consecuencias para la gestión de los servicios de conferencias. Concretamente:

a) En la nota de la Secretaría titulada “Opciones para la reprogramación de las Comisiones Principales de la Asamblea General” (A/58/CRP.3) se presentaron tres opciones de un modelo de calendario de conferencias y reuniones en el que la labor de las Comisiones Principales de la Asamblea General se programaría a lo largo de dos períodos sustantivos durante el período de sesiones. Si bien ese enfoque podría tener las consecuencias más significativas para la gestión de los servicios de conferencias, será necesario continuar las negociaciones al respecto en períodos de sesiones futuros;

b) En la nota de la Secretaría titulada “Programa ilustrativo del quincuagésimo octavo período de sesiones de la Asamblea General” (A/58/CRP.4) los temas del programa se organizaron con arreglo a las prioridades del plan de mediano plazo de la Organización correspondiente al período 2002-2005. Ello, a su vez, sugirió diversas maneras en que semejante programa ilustrativo podría encajar en el conjunto más amplio de iniciativas que se estaban elaborando y contribuir a ellas. Se prevé que esa agrupación de los temas del programa permitirá centrar y mejorar la labor de la Asamblea General y aumentar la utilización de los recursos de servicios de conferencias. En el programa provisional y el programa de trabajo del quincuagésimo noveno período sesiones de la Asamblea se reflejará ese enfoque aprobado por la Asamblea;

c) En la nota de la Secretaría titulada “Nota analítica y de antecedentes sobre las prácticas y los métodos de trabajo de las Comisiones Principales” (A/58/CRP.5) se proporcionaron análisis detallados de los métodos de trabajo de todas las Comisiones Principales y se presentó una amplia gama de recomendaciones sobre sus prácticas óptimas y sus métodos de trabajo. La determinación de los programas de trabajo de las Comisiones Principales en fecha temprana mejorará la planificación para la gestión de los servicios de conferencias;

d) En la nota de la Secretaría titulada “Análisis del programa de la Asamblea General” (A/58/CRP.6) se presentó información detallada sobre el origen de los 333 temas y subtemas del programa examinados por la Asamblea General, la frecuencia con que se examinaban, el órgano o los órganos a los cuales se asignaban y el número de sesiones y resoluciones dedicadas a ellos, así como el período de sesiones más reciente en que fueron examinados. Los Estados Miembros consideraron que ese documento había sido muy útil para comprender el contexto del programa en general y de los temas en particular. La aplicación de las propuestas contenidas en el documento contribuiría también a seguir bienalizando, trienalizando, agrupando y eliminando los temas del programa habitual de la Asamblea;

e) En la nota de la Secretaría titulada “Control y limitación de la documentación” (A/58/CRP.7) se respondió al pedido de los Estados Miembros de que se controlara y limitara la documentación. Ya se han comenzado a aplicar las medidas en ese sentido, y se proporcionará anualmente información actualizada, a pedido de la Asamblea General.

7. Gracias a la estrecha, permanente y constructiva colaboración entre el Departamento, el Presidente de la Asamblea General y la Mesa, el quincuagésimo octavo período sesiones se caracterizó por la manera particularmente productiva con que se encaró una gama especialmente amplia de cuestiones relacionadas con la revitalización. Como resultado de ello, la Asamblea aprobó la resolución 58/316, de 1° de julio de 2004, que tendrá efectos duraderos en los métodos de trabajo y, a la larga, en la eficiencia y eficacia de la Asamblea. También podría tener consecuencias muy

importantes para la manera en que se prestan el apoyo de secretaría técnica y los servicios de conferencias.

## **B. Reforma de los métodos de trabajo de las Comisiones Principales**

8. De todas las iniciativas de revitalización mencionadas, las que se relacionan con la labor de las Comisiones Principales son las que probablemente requieran más esfuerzo y atención por parte de los Estados Miembros en los próximos períodos de sesiones de la Asamblea General. Se espera que dos de los documentos de sesión arriba mencionados, a saber, el A/58/CRP.3 y el A/58/CRP.5, sean de utilidad para la celebración de consultas al respecto.

9. Mientras tanto, sin embargo, la Secretaría y los Estados Miembros ya han adoptado varias medidas concretas para facilitar la labor de las Comisiones Principales. Por primera vez, los presidentes y todos los miembros de las mesas de las Comisiones Principales del quincuagésimo noveno período sesiones fueron elegidos tres meses antes del inicio del período de sesiones. Ello facilitará, indudablemente, la planificación y la organización de la labor de las Comisiones Principales. Del mismo modo, cuatro meses antes de la inauguración de la Asamblea General se distribuyeron los programas provisionales de trabajo de todas las Comisiones Principales. Además de informar a los Estados Miembros del calendario para el examen de los distintos temas del programa, esta planificación anticipada facilita el funcionamiento del sistema de asignación de fechas para la presentación de documentos establecido por el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, lo que contribuirá a la publicación oportuna de los documentos.

10. Evidentemente, puesto que el apoyo de secretaría técnica se proporciona en una etapa anterior a la gestión de conferencias, su racionalización en el contexto de la revitalización de la Asamblea General contribuirá significativamente a mejorar la gestión de conferencias.

## **III. Gestión de conferencias**

11. La gestión eficaz de la prestación de servicios de conferencias es un aspecto importante de la reforma.

12. La labor del Departamento se deriva en su mayor parte del calendario de conferencias y reuniones de las Naciones Unidas. Las reuniones producen y necesitan documentos y, a su vez, la celebración de las reuniones depende a menudo de los documentos disponibles. Por consiguiente, las actividades operacionales en esa esfera se clasifican en dos categorías principales: gestión de reuniones y gestión de la documentación. Las primeras son apoyadas por el sistema electrónico de gestión de reuniones (e-Meets) y las segundas, por el sistema electrónico de gestión de documentos (e-Docs).

13. No cabe duda de que la tecnología es un elemento esencial de la reforma. Por consiguiente, la estrategia informática del Departamento está estrechamente coordinada en apoyo de los objetivos programáticos. Por su parte, la ejecución de los proyectos informáticos también ha estado orientada hacia la obtención de resultados, con particular hincapié en el objetivo de responder eficazmente a las necesidades

operacionales mediante el desarrollo de proyectos, la adquisición e instalación oportunas de equipo y el control del rendimiento de la inversión.

## **A. Gestión de las reuniones**

14. El sistema e-Meets se ha estado utilizando durante más de un año para administrar el calendario de conferencias y reuniones. Este sistema electrónico para la gestión de reuniones, concebido y desarrollado internamente, comenzó a funcionar en enero de 2003 y se ha estado perfeccionando constantemente desde entonces.

15. Una vez que se haya terminado, e-Meets se convertirá en el mecanismo central que permitirá abarcar e integrar toda la gama de las actividades relacionadas con las reuniones y aumentar la eficacia, eficiencia y calidad globales de los servicios de conferencias. En efecto, e-Meets:

- Permitirá al Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias emprender la planificación de los servicios de conferencias a nivel mundial y programar y vigilar los servicios prestados en los distintos lugares de destino.
- Proporcionará a los clientes una manera más rápida y conveniente para solicitar servicios.
- Difundirá electrónicamente, en forma instantánea, información sobre reuniones mediante pizarras electrónicas, una lista que irá pasando continuamente en la Televisión de las Naciones Unidas, y la Internet y la Intranet, así como pantallas de computadora ubicadas a la entrada de cada sala de conferencias.
- Proporcionará información estructurada, actualizada y de fácil consulta sobre todos los órganos, períodos de sesiones y reuniones de las Naciones Unidas, con perfiles electrónicos de los órganos de las Naciones Unidas y los servicios de reuniones concretos a que tienen derecho, por medio de una base de datos en línea.
- Servirá de herramienta analítica para generar informes y estadísticas sobre la prestación de servicios de reuniones.

16. Los pedidos de servicios relacionados con reuniones hechos por la Secretaría en la Sede se reciben, aprueban y programan mediante el sistema e-Meets. A partir de agosto de 2004, las misiones permanentes en Nueva York y los programas y organizaciones de las Naciones Unidas pueden usar el sistema para solicitar servicios en línea. Con el objeto de obtener beneficios para todo el sistema se han vinculado con e-Meets otras dependencias que prestan servicios y que no pertenecen al Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, como los proveedores de servicios técnicos, los proveedores de servicios de audio y vídeo, la Dependencia de Acontecimientos Especiales y el Servicio de Seguridad y Vigilancia de la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo.

17. En vista de su función de centralización de información sobre los servicios para las reuniones incluidas en el calendario de conferencias y reuniones, e-Meets se aplicará en las oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Viena y Nairobi o se vinculará con otros sistemas en esas oficinas. Esta cuestión ha sido objeto de intensas conversaciones entre los cuatro lugares de destino y el sistema ya se ha aplicado en la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi.

## B. Gestión de los documentos

18. Para remediar el crónico problema de la documentación, el Departamento ha adoptado un criterio de tres vertientes:

- Control y limitación de la documentación.
- Aplicación del sistema de asignación de fechas para el pronóstico y la planificación de la documentación a fin de mejorar la presentación de los documentos.
- Ajustes internos en la gestión de la documentación para asegurar un procesamiento oportuno.

19. Esas medidas tienen por objeto aclarar y mejorar la responsabilidad y la rendición de cuentas de todas las partes que participan en la preparación y el procesamiento de documentos, a fin de mejorar la puntualidad con que se publican los documentos necesarios para las deliberaciones de los órganos intergubernamentales y de expertos.

### 1. Control y limitación de la documentación

20. En su resolución 58/126 sobre la revitalización de su labor, la Asamblea General reconoció que el enorme volumen de documentación debería reducirse y pidió al Secretario General que hiciera propuestas sobre la consolidación de los informes referentes a temas conexos. En su resolución 58/250, de 23 de diciembre de 2003, sobre el plan de conferencias, la Asamblea observó que los informes que no tenían su origen en la Secretaría componían el grueso de los documentos publicados y pidió al Secretario General que estudiara la manera de lograr que se respetara la directriz pertinente relativa al límite de páginas. En sus conclusiones convenidas 2002/1<sup>1</sup>, el Consejo Económico y Social había pedido que se redoblaran los esfuerzos para garantizar una mayor coherencia general en los informes solicitados y simplificar su documentación (párrafo 21 de las conclusiones convenidas).

21. La Secretaría, por su parte, ha respondido a cada una de las solicitudes mencionadas y ha procurado controlar y limitar la documentación reduciendo la cantidad, la extensión y la frecuencia de los informes solicitados por el mecanismo intergubernamental, unificando esas peticiones de informes y haciendo cumplir estrictamente los límites de páginas, exigiendo la presentación, por parte de los jefes de los departamentos de origen, de pedidos oficiales de dispensa en el caso de trabajos que procedan de la Secretaría y que superen el límite de páginas establecido, y publicando directrices de redacción para los informes preparados o compilados en la Secretaría pero que no son totalmente de su competencia (para más detalles, véase el documento A/59/159 sobre el plan de conferencias). En el documento A/59/CRP.7, entre otras cosas, se presentaban a) otras medidas sugeridas a los órganos subsidiarios del Consejo Económico y Social; b) una propuesta para unificar los informes que se debían preparar para el quincuagésimo noveno período de sesiones de la Asamblea General; y c) directrices sobre la elaboración de los informes que no eran totalmente competencia de la Secretaría (anexos I, II y III, respectivamente).

22. El calendario de la documentación para el quincuagésimo noveno período de sesiones de la Asamblea General se ha preparado tomando en cuenta tanto la unificación de los informes como las directrices de redacción que se distribuyeron a todos los jefes de departamento de la Secretaría. El grupo de tareas interdepartamental, que convocará la Subsecretaria General para la Asamblea General y Gestión de

Conferencias, vigilará constantemente los progresos alcanzados y la medida en que se observen las diversas directrices y límites de páginas.

23. Cabe señalar que algunas de las medidas indicadas exceden las facultades de la Secretaría y su éxito depende principalmente de los órganos intergubernamentales. Un claro ejemplo es la reducción de los pedidos de presentación de informes, que precede todo el proceso de documentación. Otro ejemplo es el respeto de las directrices de redacción en el plano intergubernamental, ya que más de la mitad del volumen total de trabajo escapa al control de la Secretaría. La Asamblea General, en su resolución 53/208 B, de 18 de diciembre 1998, insistió en la necesidad de que se respetaran los límites fijados para el número de páginas e invitó a todos los órganos intergubernamentales a que consideraran, cuando procediera, la posibilidad de reducir aún más la longitud de sus informes, a 20 páginas. Se considera que una recomendación más enérgica de la Asamblea en ese sentido contribuiría a un mayor respeto de las directrices.

## **2. e-Docs**

24. El concepto de e-Docs es el de un sistema para la gestión electrónica de la documentación que abarcaría todo el proceso de su preparación, desde la presentación de los documentos por los departamentos autores, pasando por la edición, la referenciación, la traducción y el procesamiento de textos, hasta llegar a la impresión y, en cierta medida, la distribución. Hoy en día consiste principalmente en el mecanismo de asignación de fechas para la presentación de documentos, el sistema e-Drits para el seguimiento de la preparación de los documentos, el sistema e-Flow (denominado anteriormente e-Conveyor) para la transmisión electrónica de documentos entre las diversas etapas del proceso de su preparación, y la impresión a pedido, para distribuir los documentos económicamente. En una etapa posterior, se irá introduciendo gradualmente el procesamiento electrónico de los documentos, algo mucho más complejo y difícil. En suma, e-Docs integrará todos los sistemas actuales y futuros relacionados con la documentación.

### **a) Presentación y publicación**

25. La premisa en que se basa el mecanismo de asignación de fechas para la presentación de documentos es que una programación y un seguimiento más exactos de la presentación de los manuscritos por los departamentos autores permitirá pronosticar mejor el volumen de trabajo, facilitará la planificación y la utilización de la capacidad de producción del Departamento y, a la larga, permitirá publicar los documentos de manera más oportuna, de conformidad con las normas vigentes.

26. A partir de 2004, la Secretaría ha ampliado el sistema de asignación de fechas a todos los documentos anteriores al período de sesiones y lo ha estado aplicando estrictamente. El calendario de asignación de fechas para el primer semestre de 2004 se publicó a comienzos de diciembre de 2003, y el calendario para el segundo semestre se publicó a principios de junio de 2004, brindando tiempo más que suficiente a los departamentos autores para que pudieran presentar los documentos dentro de los plazos previstos. Además, ambos calendarios se prepararon tras amplias consultas con los departamentos autores.

27. Evidentemente, el objetivo último sigue siendo asegurar el cumplimiento de la norma de las seis semanas para la publicación de los documentos, con arreglo a lo dispuesto por la Asamblea General. Sin embargo, ese objetivo sólo se podrá alcanzar to-

talmente con el tiempo, a medida que tanto la Secretaría como los órganos intergubernamentales vayan adaptando y ajustando gradualmente sus métodos de trabajo. Como parte de sus preparativos para ello, el Departamento ha centrado actualmente su atención en el objetivo intermedio, pero más práctico, de publicar los documentos por lo menos cuatro semanas antes del plazo fijado para su examen por los órganos intergubernamentales.

28. La siguiente comparación entre la parte principal del quincuagésimo séptimo período de sesiones y la parte principal del quincuagésimo octavo período de sesiones de la Asamblea General ilustra cómo el sistema de asignación de fechas puede llevar a una mejora importante en la presentación puntual de los documentos. Junto con la comparación entre el primer semestre de 2003 y el primer semestre de 2004, parece señalar una tendencia a la mejora en la publicación puntual de documentos.

**Comparación entre la parte principal del quincuagésimo séptimo período de sesiones y la parte principal del quincuagésimo octavo período de sesiones de la Asamblea General**

**Quincuagésimo octavo período de sesiones**

Total de documentos programados anteriores al período de sesiones	347
Documentos presentados a tiempo	201 (58%)
Documentos publicados a tiempo (cuatro semanas)	216 (62%)

**Quincuagésimo séptimo período de sesiones**

Total de documentos programados anteriores al período de sesiones	414
Documentos presentados a tiempo	138 (33%)
Documentos publicados a tiempo (cuatro semanas)	206 (50%)

**Comparación entre el período comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2003 y el período comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2004**

	2003	2004
Total de documentos programados anteriores al período de sesiones	475	468
Documentos presentados a tiempo	318 67%	293 63%
Documentos publicados a tiempo		
Cuatro semanas	243 57%	311 69%
Seis semanas	163 37%	180 40%

29. Para aprovechar al máximo el sistema de asignación de fechas, a fines de diciembre de 2003 se estableció una base de datos con el calendario de asignación de fechas que proporciona un pronóstico semanal actualizado de la documentación de los seis meses siguientes, para que todas las dependencias del Departamento que participan en la elaboración de documentos puedan consultar en cualquier momento el volumen de trabajo por venir. En el futuro, cuando el pronóstico se haya perfeccionado, podrá incluso ayudar a planificar las plantillas de los diversos servicios de idiomas.

30. Pese a todas las ventajas del sistema de asignación de fechas, que es un intento de la Secretaría de introducir orden en el caos que caracteriza a veces la situación en materia de documentación, cabe señalar que no abarca, ni puede abarcar, todos los documentos que el Departamento debe procesar. No es realista esperar que documentos tales como las comunicaciones de los Estados Miembros, los proyectos de resolución y los proyectos de decisión y ciertos documentos de fuerza mayor estén sujetos a una planificación prospectiva, y estos documentos seguirán afectando la publicación puntual de los documentos presentados dentro de los plazos asignados.

**b) Procesamiento**

31. El vínculo esencial entre la presentación y la publicación de documentos es su procesamiento en el Departamento, para el cual se ha establecido un marco general de cuatro semanas en las resoluciones pertinentes de la Asamblea General sobre el control y la limitación de la documentación. Si bien el Departamento tiene plena conciencia de que el procesamiento electrónico es la clave para mejorar la situación en cuanto a la documentación (véase el documento A/58/213), ha decidido que la transmisión electrónica de los documentos será el primer paso esencial en ese sentido. El Departamento ha desarrollado y ensayado activamente un sistema de transmisión electrónica de documentos, ha preparado todo el equipo y los programas informáticos necesarios y ha acelerado la capacitación informática del personal.

32. Tras un laborioso proceso de prueba y error, la transmisión electrónica de documentos se ha comenzado a utilizar, a escala limitada, en algunos departamentos de origen y algunas dependencias del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias que intervienen en el procesamiento de documentos. Ello presupone que los departamentos autores presentan los documentos electrónicamente y estos documentos se transmiten electrónicamente de una etapa del proceso a la siguiente. Los primeros ensayos del mecanismo demostraron que, si bien este método era prometedor, el sistema era mucho más complicado de lo previsto y había que seguir mejorándolo a la luz de las necesidades operacionales antes de poder usarlo como el sistema principal de transmisión de documentos dentro y fuera del Departamento. Por consiguiente, se lo seguirá ajustando mediante una serie de ensayos previstos para el año próximo.

33. Al mismo tiempo que se ensayaba la transmisión electrónica de documentos, se introducían nuevos métodos de trabajo en algunas áreas y se modificaba el sistema de asignación de fechas, cerca del 60% de los documentos anteriores al período de sesiones se procesaron dentro del plazo de cuatro semanas establecido en las resoluciones pertinentes. Ello resulta particularmente alentador si se consideran los importantes cambios introducidos en los procesos y si se tiene presente que las estadísticas relativas a la publicación de documentos indican una mejora general (véase el cuadro *supra*).

34. Se necesitará más tiempo para lograr el objetivo último, que es el procesamiento electrónico de documentos propiamente dicho, ya que para ello se necesitaría, entre otras cosas, un sistema de transmisión más avanzado, mejores programas informáticos y mayores conocimientos de informática entre todo el personal. Sin embargo, se prevé que, una vez que se haya logrado, permitirá obtener mayores beneficios para todo el sistema.

### c) **Impresión a pedido**

35. La impresión a pedido se encuentra en la etapa final del flujo electrónico de trabajo y contribuye a maximizar sus efectos. El equipo de impresión digital de alta velocidad que ha estado desempeñando ciertas funciones iniciales de distribución en la Sede desde fines de 2003 ya ha arrojado algunos beneficios tangibles, como la supresión de 13 puestos y una reducción de 5.000 dólares mensuales en el uso de papel.

36. También se han logrado progresos en la distribución secundaria: se ha eliminado el mostrador de documentos utilizado para distribuir documentos impresos al personal de la Secretaría, y los pedidos del personal de copias impresas de documentos para reuniones se atienden mediante un sistema basado en la Web; el mostrador de documentos para la distribución de documentos impresos a los delegados tiene ahora impresoras de alta velocidad en red que pueden imprimir a pedido. Los recortes en la distribución secundaria de documentos impresos han permitido reducir los gastos de funcionamiento y administrar mejor el espacio disponible.

37. Se ha realizado un estudio de la impresión a pedido con la ayuda de un consultor externo. Entre las principales recomendaciones cabe mencionar la utilización de la impresión a pedido para las publicaciones y la ampliación de la impresión a pedido mediante nuevos cambios estructurales en las dependencias pertinentes y una inversión anual adicional. En el próximo ciclo anual que comenzará en septiembre de 2004, por ejemplo, y con el objeto de aprovechar plenamente la impresión a pedido para las publicaciones y para los documentos para reuniones, se prevé utilizar la suma anual de 744.000 dólares para arrendar dos impresoras digitales monocromas con encuadernación de encolado y dos impresoras digitales de color alimentadas con hojas. Este gasto se verá compensado por economías en los gastos de personal y los gastos para materiales por un total de 1.059.784 dólares. Las economías netas ascenderán por lo tanto a 315.784 dólares anuales.

## C. **Principales proyectos emprendidos**

38. Con arreglo a las indicaciones de la Asamblea General, el Departamento realizó el año pasado tres estudios de gran envergadura, que permitieron obtener importantes resultados y conclusiones. Cabe señalar que los estudios constituyen tan sólo el comienzo de un proceso permanente y en evolución.

### 1. **Gestión general integrada**

39. A lo largo de los años, la Asamblea General ha pedido al Secretario General que velara por que los servicios de conferencias se administraran de manera integrada en todos los lugares de destino (resolución 56/253 de la Asamblea General, de 24 de diciembre de 2001, párrafo 81); que velara por que el Departamento y las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Viena y Nairobi mantuvieran un diálogo y una coordinación amplios, con asesoramiento de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna, para fomentar la gestión general (resolución 57/283 B, de 15 de abril de 2003, secc. II.B, párr. 9); y que realizara un estudio amplio de la gestión mundial integrada, en consulta con la Oficina de Servicios de Supervisión Interna y contando con la plena participación de todos los lugares de destino, en un proceso de colaboración y consulta dirigido a llegar a conclusiones que fueran a la vez prácticas y amplias (resolución 58/250, secc. II.B, párr. 6).

40. En cumplimiento del mandato que le encomendó la Asamblea General, el Departamento emprendió un proyecto de dos años de duración sobre la gestión general integrada de los servicios de conferencias. Recurrió a la asistencia de consultores de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna, quienes mantuvieron extensas consultas con funcionarios de servicios de conferencias de todos los niveles en la Sede de las Naciones Unidas, en la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, en la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y en la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, y prepararon un exhaustivo informe en el que se esbozaban las medidas que habían de tomarse para lograr una gestión general integrada. El informe se presentó al Departamento en febrero de 2004 y servirá de base también para un informe que la Oficina de Servicios de Supervisión Interna presentará a la Asamblea General en su quincuagésimo noveno período de sesiones.

41. Por recomendación de los consultores de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna, el Departamento ha tomado las medidas siguientes:

- De los nueve grupos de tareas que se ocuparían de las cuestiones que los cuatro lugares de destino habían determinado eran fundamentales para la gestión general integrada, cinco (sobre la armonización de los indicadores estadísticos, presupuesto y finanzas, servicios por contrata, recursos humanos y orientación hacia el cliente) se establecieron entre febrero y marzo de 2004. Los cuatro grupos de tareas restantes (sobre tecnología de la información, exámenes, documentación y publicaciones, y planificación de reuniones) se establecerán a principios de 2005.
- En febrero de 2004 se nombró a un coordinador en la Oficina del Secretario General Adjunto para la Asamblea General y Gestión de Conferencias, que coordinará la labor de los grupos de tareas.
- Los grupos de tareas son presididos por un funcionario de uno de los lugares de destino e incluyen a representantes de los cuatro lugares de destino. El presidente de cada grupo de tareas preparó cuestionarios sobre los temas esbozados por los consultores de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna, que se distribuyeron entre los miembros del grupo de tareas y se discutieron por teléfono y correo electrónico. Sobre la base de esas descripciones, los presidentes prepararon sus informes respectivos que fueron presentados a la quinta reunión de coordinación de los jefes de servicios de conferencias.

42. Todo el proceso estuvo orientado principalmente hacia la obtención de resultados. Se fijaron dos metas: llegar a un acuerdo sobre los problemas y hallarles solución y, como objetivo último, preparar un manual de normas, prácticas y procedimientos de servicios de conferencias que trataría de las principales cuestiones operacionales, financieras y de personal, y que todos los lugares destino podrían aceptar y observar.

43. La primera fase del proyecto culminó con la quinta reunión de coordinación de los jefes de servicios de conferencias, que fue inaugurada por la Vicesecretaria General y que se celebró en Nueva York del 12 al 15 de julio de 2004. Constó de tres series de sesiones: la serie de sesiones de trabajo y el plenario, la serie de sesiones de alto nivel y la serie de sesiones de las comisiones regionales.

44. Durante la serie de sesiones de trabajo, cinco grupos de trabajo constituidos por miembros de los grupos de tareas y sus presidentes continuaron examinando las cuestiones que aún no se habían resuelto. Se llegó a un acuerdo sobre la mayoría de

ellas y se terminaron los informes de los grupos de tareas. A continuación, el plenario aprobó los informes de todos los grupos de tareas y adoptó una serie de conclusiones sobre indicadores estadísticos, presupuesto y finanzas, y servicios por contrata que se incluirían en el manual para su inmediata aplicación en los cuatro lugares de destino.

45. En la serie de sesiones de alto nivel, el Secretario General Adjunto y la Subsecretaria General para la Asamblea General y Gestión de Conferencias se reunieron con los Directores Generales de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, y con el Director General Adjunto de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena para examinar cuestiones de política relacionadas con la gestión general de los servicios de conferencias, y llegaron a un acuerdo sobre varias cuestiones importantes.

46. Por último, se celebró una reunión con representantes de las comisiones regionales para examinar la posibilidad de ampliar la gestión integrada a esos órganos y considerar cuestiones de interés común. Las comisiones regionales han participado tradicionalmente en las reuniones de coordinación. Aunque no se habían incluido en el mandato de la Asamblea General sobre gestión integrada ni se mencionaban en el informe de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna, su participación en el proyecto de gestión integrada podría ayudar a racionalizar el uso de recursos en todos los lugares de destino.

47. Una vez sentados los cimientos para la cabal aplicación de un criterio de gestión general de los servicios de conferencias, el Departamento se centrará en la aplicación de los resultados y el seguimiento de los progresos realizados.

## **2. Estudio de las normas sobre el volumen de trabajo y de la medición del desempeño**

48. En atención a los pedidos formulados por la Asamblea General en sus resoluciones 56/242, de 24 de diciembre de 2001, 57/283 B y 58/250, y como parte de la labor permanente de reforma del Departamento, en julio de 2003 se estableció un grupo de tareas para el estudio de las normas sobre el volumen de trabajo y la medición del desempeño, con una amplia participación de personal de la Sede de las Naciones Unidas, la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi. El grupo de tareas realizó un detenido examen de los orígenes y objetivos de las normas sobre el volumen de trabajo vigentes para el personal de servicios de conferencias, y procuró determinar los efectos de la introducción y la utilización de diversas tecnologías y métodos de trabajo nuevos en la actuación del personal de servicios de conferencias.

49. Sus indagaciones convencieron al grupo de tareas de que las normas vigentes sobre el volumen de trabajo eran una manera bastante burda y unidimensional de medir la actuación profesional, que se centraba exclusivamente en la producción, expresada en términos cuantitativos de cada funcionario considerado en forma aislada. Si bien el grupo de tareas reconoció que se seguirían necesitando normas sobre el volumen de trabajo para calcular el costo marginal de los servicios de conferencias y para determinar las dimensiones correctas de la plantilla, y como un criterio aproximado para evaluar el desempeño personal de los funcionarios, opinó que las normas cuantitativas debían aplicarse con flexibilidad para tener en cuenta los numerosos factores y variables que influían en la productividad individual. Las normas sobre el volumen de trabajo deberían complementarse, asimismo, con mediciones

más amplias y, a la larga, más significativas, de los criterios utilizados para determinar el éxito, como la satisfacción de los usuarios con la puntualidad, la calidad y el costo total de los servicios de conferencias. El uso de una gama más amplia de indicadores cuantitativos y cualitativos permitiría a la administración obtener un panorama más exacto del desempeño y tomar medidas más precisas para remediar cualquier problema que se pudiera plantear.

50. Además, el grupo de tareas expresó el temor de que si se hacía hincapié exclusivamente en la producción o productividad de cada funcionario considerado en forma aislada se podría perder de vista la visión más importante de los aumentos en la eficiencia de todo el sistema como resultado de la introducción y el uso de nuevas tecnologías. En efecto, ya se habían registrado mejoras, por ejemplo, en la eficiencia de las funciones de procesamiento de textos y distribución, que incluso habían permitido reducir y redistribuir la plantilla. Cabía señalar que, en general, esas mejoras eran el resultado del criterio de obtener beneficios para todo el sistema, que el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias estaba aplicando con gran ahínco.

51. El grupo de tareas comprobó que no se había cuestionado seriamente el supuesto de que el uso de herramientas informáticas llevaba automáticamente a una mayor productividad. En el caso de los editores, traductores e intérpretes, cuyas funciones básicas eran de carácter intelectual y, por consiguiente, no se prestaban a ningún tipo de automatización, era más probable que la tecnología permitiera una mayor exactitud y coherencia, y no una mayor rapidez o una mayor producción. Las posibilidades en materia de productividad que ofrecía la traducción con ayuda de computadora variaban mucho de un lugar de destino a otro, y el tiempo que llevaría al personal crear y alinear las memorias de traducción debería sopesarse cuidadosamente con los posibles aumentos en la eficiencia.

52. El grupo de tareas observó también que los esfuerzos del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias para procesar y transmitir los documentos en forma totalmente electrónica se encontraban aún en sus primeras etapas. Si bien es necesario desempeñar las mismas funciones básicas, muchas tareas se ejecutan de manera distinta como resultado del uso de la informática y, en algunos casos, son realizadas por distintas personas. Las funciones de los puestos están cambiando rápidamente en algunas áreas (especialmente en la de procesamiento de textos) y probablemente sigan cambiando con el creciente uso de la informática. En un momento en que el Departamento está sumido en una transformación de sus procesos de trabajo y relaciones organizacionales, no parece ser realista pretender introducir cambios radicales en las normas vigentes sobre el volumen de trabajo ni tratar de elaborar normas cuantitativas para los puestos que actualmente no las tienen. Es necesario que la reforma eche raíces antes de poder tomar decisiones importantes de ese tipo. El grupo de tareas opina que es necesario seguir elaborando y perfeccionando los indicadores de desempeño que proporcionarán a los administradores del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias y a los Estados Miembros una manera más precisa de evaluar el efecto en todo el sistema de los cambios en la manera de trabajar de las distintas dependencias como resultado de la aplicación de nuevas tecnologías. El grupo de tareas consideró que no podía terminar de elaborar indicadores globales de ese tipo en el plazo fijado y que no contaba con los conocimientos técnicos necesarios para todos los aspectos de esa tarea, pero sugirió que debería continuar su labor en 2005, recorriendo tal vez a la asistencia de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General en lo

relativo a indicadores financieros. El grupo de tareas recomienda además que el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias emprenda por su cuenta la elaboración de mecanismos para un seguimiento más sistemático de la satisfacción de los usuarios con sus productos, el análisis de las nuevas tendencias y circunstancias concretas que afecten el rendimiento del personal de servicios de conferencias, y el intercambio periódico de información respecto de las normas sobre el volumen de trabajo y la medición del desempeño con los otros miembros de la Reunión entre organismos sobre disposiciones en materia de idiomas, documentación y publicaciones. El grupo de tareas opina que los Estados Miembros podrán medir mejor los beneficios para todo el sistema obtenidos gracias a las medidas de reforma tomadas por el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias y a la inversión pasada y futura en tecnología de información si centran su atención en los resultados globales alcanzados por el Departamento en relación con los recursos financieros y humanos utilizados, y no en la productividad específica de las diversas dependencias de servicios de conferencias.

### 3. Actas resumidas

53. Las actas resumidas de las Naciones Unidas son los documentos oficiales de los órganos para los cuales se preparan. Su propósito es presentar de manera clara, concisa y exacta las deliberaciones de esos órganos. En las actas se resumen las opiniones de los oradores y se registran las decisiones adoptadas. Las actas son utilizadas por los secretarios de algunos de los órganos para preparar informes. Algunos miembros de esos órganos, especialmente los que pertenecen a delegaciones pequeñas, recurren a las actas para redactar informes que envían a sus capitales. Por último, las actas resumidas siguen siendo las actas oficiales permanentes de las deliberaciones de algunos órganos de las Naciones Unidas y constituyen una especie de memoria institucional.

54. Sin embargo, en los últimos años la utilidad y el costo de las actas resumidas han suscitado considerables debates. Las demoras en su publicación y su elevado costo aparente han provocado un intenso escrutinio en el contexto de la reforma de la organización emprendida por el Secretario General, así como por parte del Comité de Conferencias y la Asamblea General. En su resolución 58/250, en particular, la Asamblea pidió al Secretario General que realizara un análisis exhaustivo de la relación costo-beneficio de las actas resumidas y que, en estrecha consulta con todos los órganos intergubernamentales pertinentes, revisara la lista de órganos que tenían derecho a esas actas, con miras a evaluar su necesidad, y estudiara la posibilidad de proporcionarlas de manera más eficiente y eficaz (secc. II.B, párr. 9).

55. A los efectos del estudio, el Departamento ha calculado y analizado el costo de proporcionar actas resumidas a las Comisiones Principales de la Asamblea General (Comisiones Segunda, Tercera, Cuarta, Quinta y Sexta) en su quincuagésimo séptimo período de sesiones, el período de sesiones más reciente respecto del cual se dispone de información relativamente completa. El análisis confirma que el costo de proporcionar actas resumidas en todos los idiomas oficiales es elevado.

56. Varios factores han contribuido a la situación actual. Los cambios en la naturaleza de las deliberaciones de los órganos de las Naciones Unidas, especialmente la creciente preferencia entre algunos de ellos por las consultas oficiosas, explica la práctica cada vez más difundida de leer declaraciones en sesiones oficiales. Como resultado de ello, hay menos intercambios espontáneos de opiniones y muchas más

declaraciones preparadas de antemano. Al mismo tiempo, tras la imposición de límites a la duración de las intervenciones, la rapidez con que hablan los oradores ha aumentado considerablemente, ya que las delegaciones procuran incluir la mayor cantidad de información posible en el tiempo disponible. Por consiguiente, las actas resumidas son más largas y lleva más tiempo redactarlas, revisarlas y, una vez terminadas, traducirlas a los seis idiomas oficiales. Todo ello aumenta el volumen de trabajo y los costos.

57. Además, la explosión de documentación y de publicaciones, las reducciones sucesivas en la plantilla de los servicios de traducción y el principio de la distribución simultánea de las actas resumidas en todos los idiomas oficiales han contribuido también a las demoras en la publicación de las actas resumidas.

58. Con unos recursos limitados y un volumen cada vez mayor de trabajo atrasado, el Departamento ha tomado varias medidas para acelerar la publicación de las actas resumidas, entre ellas el uso de la traducción por contrata y la preparación de una lista de actas resumidas en orden de prioridad, que todos los servicios de traducción pueden seguir cuando tengan capacidad para ello. El Departamento está estudiando también la viabilidad y el costo de traducir y redactar actas ex situ, que es ahora posible gracias a la instalación de un sistema de grabación digital. Sin embargo, ninguna de esas medidas podría resolver el problema fundamental. Por consiguiente el Departamento estudió otras posibilidades para reducir los costos, simplificar el proceso y suministrar las actas de las sesiones de manera más eficiente y eficaz, para su consideración por los Estados Miembros.

59. La primera opción, que el Departamento ya había propuesto en el documento A/57/289, consiste en reemplazar las actas resumidas con grabaciones digitales. Algunos usuarios estimaron que ello permitiría una reducción inmediata en los costos; otros, sin embargo, opinaron que presentaba claras desventajas. Cabe señalar en este contexto que, con efecto a partir del 1º de mayo de 2004, la Unión Europea dejó de publicar transcripciones impresas de sus debates parlamentarios y ha comenzado a distribuir videodiscos digitales (DVD) de sus debates plenarios, con todos los canales de sonido (original e interpretaciones).

60. La segunda opción sería reducir el número de órganos con derecho a actas resumidas. Con arreglo a las indicaciones de la Asamblea General se celebraron consultas con los órganos intergubernamentales por determinar si existían órganos que estarían dispuestos a renunciar a sus derechos al respecto, particularmente en el caso de los órganos que no se habían valido de ese servicio en los tres últimos años. También se enviaron comunicaciones a todos los órganos con derecho a actas resumidas, pidiéndoles que examinaran sus necesidades y las opciones presentadas. El Departamento espera recibir sus respuestas para fines de 2004 y poder proponer así el próximo paso.

61. La tercera opción sería concentrar la redacción de las actas resumidas en el Servicio de Traducción al Inglés, que es el que más experiencia tiene en la materia y el que procesa actualmente cerca del 70% del volumen de trabajo de redacción de actas. Ese criterio reduciría también, hasta cierto punto, las demoras en la traducción de las actas resumidas, ya que todos los demás servicios tienen una mayor capacidad para traducir del inglés que del ruso, el español o incluso el francés. Sin embargo, puesto que el volumen de trabajo no se distribuye de manera uniforme a lo largo del año, sería probablemente conveniente y más económico aumentar la capacidad de redacción de actas durante los períodos de volumen máximo de trabajo contratando

personal temporario y no aumentando la capacidad permanente. En vista de la importancia que la Asamblea General otorga al multilingüismo, se trata también de una decisión que deberían tomar los Estados Miembros. Cabe destacar que esta propuesta se basa en consideraciones puramente prácticas y de ninguna manera tiene por objeto colocar en situación ventajosa u otorgar trato preferente a ningún idioma oficial.

62. La cuarta opción sería restringir la longitud de las actas resumidas a una cantidad máxima predeterminada de palabras (por ejemplo, 5.000 palabras para una sesión de tres horas de duración). Ese criterio permitiría al Departamento reducir el costo de producir un acta resumida en más de la mitad. Se trata de una decisión que sólo puede tomarse con el consentimiento de los Estados Miembros, ya que en algunos casos llevaría a una reducción de dos tercios en la longitud de las actas resumidas.

63. La quinta opción sería eliminar los costos de publicación y distribución, si los Estados Miembros aceptaran poder consultar únicamente la versión electrónica de las actas resumidas, que los usuarios descargarían e imprimirían cuando fuera necesario.

#### **IV. Conclusiones**

64. En el segundo año de su aplicación, la reforma ha mantenido su dinamismo y se ha integrado plenamente en el funcionamiento cotidiano del Departamento. El proceso se ha centrado en integrar y sincronizar los diversos proyectos previstos al comienzo de esta serie de reformas y obtener sinergia y beneficios para todo el sistema mediante la gestión y la tecnología. El marco estratégico propuesto para el período 2006-2007 asegurará el progreso sostenible de la reforma.

65. De cara al futuro, el Departamento:

- Seguirá contribuyendo a la revitalización de la Asamblea General para, entre otras cosas, mejorar la planificación de las conferencias en su etapa inicial. Ello es esencial para poder administrar mejor los servicios de conferencias en las etapas posteriores.
- Seguirá perfeccionando el sistema e-Meets como herramienta para la gestión centralizada de las reuniones, con el objetivo de abarcar todas las actividades relacionadas con las reuniones y extender su uso a todos los lugares de destino.
- Instalará el equipo y los programas informáticos necesarios para el sistema e-Docs, como herramienta para la gestión centralizada de la documentación, y, para comenzar, terminará de mejorar el sistema de transmisión electrónica de documentos (e-Flow) y comenzará a transmitir documentos electrónicamente de una etapa a otra del proceso de su preparación.
- Aumentará la eficacia en función de los costos de la impresión a pedido de la documentación para reuniones, sobre la base de la experiencia obtenida y las lecciones aprendidas, y comenzará a utilizar la impresión a pedido para las publicaciones.
- Empezará un seguimiento eficaz del estudio amplio de la gestión general integrada, comenzará a aplicar las normas y medidas acordadas en la reunión de coordinación más reciente, y terminará el proyecto en 2005.

- Llevará a cabo el estudio de las normas sobre el volumen de trabajo y la medición del desempeño con el objeto de presentar a la Asamblea General en su sexagésimo período de sesiones una propuesta de una metodología amplia para la medición de la gestión del desempeño desde el punto de vista de todo el sistema.
- Seguirá mejorando el desempeño general del Departamento, con particular hincapié en el control de la calidad y la puntualidad.

*Notas*

<sup>1</sup> Véase A/57/3 (Part. II), cap. V, párr. 9. La versión final del informe completo del Consejo Económico y Social correspondiente a 2002 se publicará como *Documentos Oficiales de la Asamblea General, quincuagésimo séptimo período de sesiones, Suplemento No. 3* (A/57/3/Rev.1).

---