



# Asamblea General

Distr. general  
25 de abril de 2005  
Español  
Original: inglés

---

## Sexagésimo período de sesiones

### Proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2006-2007\*

#### Título VIII Servicios de apoyo comunes

#### Sección 28D Oficina de Servicios Centrales de Apoyo

(Programa 24 del plan por programas bienal y las prioridades  
para el período 2006-2007)\*\*

## Índice

	<i>Página</i>
Sinopsis . . . . .	2
A. Dirección y gestión ejecutivas . . . . .	6
B. Programa de trabajo*** . . . . .	8
1. Servicios de tecnología de la información y las comunicaciones . . . . .	9
2. Otros servicios de apoyo . . . . .	15

---

\* Posteriormente se publicará un resumen del presupuesto por programas aprobado como *Documentos Oficiales de la Asamblea General, sexagésimo período de sesiones, Suplemento No. 6 (A/60/6/Add.1)*.

\*\* *Documentos Oficiales de la Asamblea General, quincuagésimo noveno período de sesiones, Suplemento No. 6 (A/59/6/Rev.1)*.

\*\*\* Subprograma 4 del Programa 24 del plan por programas bienal y las prioridades para el período 2006-2007

---

## Sinopsis

- 28D.1 La Oficina de Servicios Centrales de Apoyo se encarga de la aplicación del programa de trabajo correspondiente a esta sección. Las actividades cuya responsabilidad incumbe a la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo se enmarcan en el subprograma 4, Servicios de Apoyo, del programa 24, Servicios de Gestión y Servicios de Apoyo, del plan por programas para el bienio 2006-2007.
- 28D.2 La Oficina de Servicios Centrales de Apoyo ha sido objeto de una importante reestructuración orgánica durante el bienio 2004-2005. Tras el establecimiento del Departamento de Seguridad y Vigilancia por sección XI de la resolución 29/276 de la Asamblea General, de 23 de diciembre de 2004, el Servicio de Seguridad y Vigilancia fue orgánicamente transferido junto con sus recursos de la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo al nuevo Departamento. Además, los distintos servicios de la Oficina que en el paso informaban directamente al Subsecretario General, es decir, los servicios responsables de las adquisiciones, la gestión de los edificios, el comercio, los viajes y el transporte, los archivos y otros servicios de apoyo, se han refundido en la División de Gestión de Instalaciones y Servicios Comerciales de reciente creación, a fin de mejorar la coordinación y supervisión de esas actividades. La estructura de la División de Servicios de Tecnología de la Información se ha mantenido sin cambios.
- 28D.3 Los objetivos principales de la Oficina son: a) garantizar la prestación continuada de servicios de apoyo eficientes, eficaces y de gran calidad a los programas sustantivos en las esferas de la tecnología de la información, las adquisiciones, los viajes y el transporte, la gestión de las instalaciones y la conservación de archivos y expedientes; b) garantizar unos servicios de apoyo de secretaría eficientes a la Asamblea General, el Consejo de Seguridad, el Consejo Económico y Social, el Consejo de Administración Fiduciaria y sus órganos subsidiarios cuando están en reunión y a las conferencias y reuniones especiales celebradas bajo los auspicios de las Naciones Unidas; y c) facilitar mediante el suministro de información y documentación las deliberaciones de la Asamblea General y sus órganos subsidiarios pertinentes sobre los servicios específicos de apoyo sometidos a su examen. En el marco de las reformas de la gestión introducidas por el Secretario General, continuarán los esfuerzos encaminados al fortalecimiento de los servicios comunes y conjuntos que existen entre las organizaciones de las Naciones Unidas. De los progresos que se realizan en la esfera de los servicios comunes y conjuntos se da cuenta en informes específicos del Secretario General.
- 28D.4 Los principales logros previstos e indicadores de progreso de la Oficina para el bienio 2006-2007 se presentan, junto con los recursos necesarios, por unidades principales de organización de la Oficina. El marco general de esos logros previstos e indicadores de progreso figura en el cuadro 28D.1

Cuadro 28D.1

### Marco de logros previstos e indicadores de progreso por componente

<i>Componente</i>	<i>Número de logros previstos</i>	<i>Número de indicadores de progreso</i>
A. Dirección y gestión ejecutivas	1	3
B. Programa de trabajo		
1. Servicios de tecnología de la información y las comunicaciones	5	6
2. Otros servicios de apoyo	4	7
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>16</b>

- 28D.5 El total de recursos con cargo al presupuesto ordinario que se necesita en esta sección para el bienio 2006-2007 asciende a 229.498.400 dólares, antes del ajuste, lo que refleja una reducción de 379.400 dólares, es decir, el 0,2%, en relación con la consignación revisada del bienio 2004-2005. Las propuestas reflejan el énfasis continuado en el fortalecimiento de la función central normativa y de orientación de la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo en materia de gestión de la tecnología de la información y las comunicaciones, conforme a los objetivos del Secretario General con respecto a la estrategia de la tecnología de la información y las comunicaciones, y sobre las medidas encaminadas a fomentar la eficacia de las operaciones de la Oficina. De acuerdo con ese objetivo, se propone una consignación adicional para actividades relacionadas con la tecnología de la información y las comunicaciones por la suma de 4,6 millones de dólares, que representa un aumento del 6,9% respecto de los niveles actuales, para atender las necesidades determinadas en el contexto de la estrategia esbozada en el informe del Secretario General (A/59/265 y Add.1) y asegurar que la infraestructura de la tecnología de la información se mantiene a los niveles necesarios para una ejecución eficaz de los programas. El aumento de los recursos destinados a la tecnología de la información y las comunicaciones se compensa por el descenso de 4,7 millones de dólares, es decir del 2,9% con relación al nivel de 2004-2005, de otros servicios de apoyo, como reflejo de la modernización de esos servicios y de la introducción de procedimientos y procesos más eficaces con relación al costo.
- 28D.6 El descenso neto total de 379.400 dólares se resume como sigue:
- a) El descenso neto de 328.100 dólares del componente dirección y gestión ejecutivas se explica por la supresión de un puesto del cuadro de servicios generales (Otras categorías) (128.100 dólares) y la disminución en 200.000 dólares de las necesidades no relacionadas con los puestos;
  - b) El descenso neto de 51.300 dólares en el programa de trabajo es el resultado del descenso de 1.195.800 dólares correspondiente a la supresión de 10 puestos del cuadro de servicios generales (Otras categorías) y del cuadro de artes y oficios, contrarrestados por el aumento neto de 1.144.500 dólares de las necesidades no relacionadas con los puestos.
- 28D.7 Los recursos con cargo al presupuesto ordinario que se necesitan para esta sección se complementan con los fondos extrapresupuestarios derivados de los ingresos por concepto de apoyo a los programas recibidos como reembolso por los servicios prestados por la administración central para actividades, fondos y programas extrapresupuestarios, así como de la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz. Se obtienen también recursos extrapresupuestarios de varias fuentes de financiación de las necesidades de la Secretaría en su conjunto en materia de alquiler y conservación de locales, servicios de telecomunicación y servicios de viajes. Para el bienio 2006-2007 los recursos extrapresupuestarios se estiman en 89.985.200 dólares. El aumento sobre las estimaciones actuales refleja el efecto de la expansión del apoyo a las operaciones de mantenimiento de la paz.
- 28D.8 La distribución porcentual estimada del total de recursos de la Oficina para el bienio 2006-2007 se presenta en el cuadro 28D.2.

Cuadro 28D.2

**Distribución porcentual de los recursos por componente**

<i>Componente</i>	<i>Presupuesto ordinario</i>	<i>Recursos extra-presupuestarios</i>
A. Dirección y gestión ejecutivas	1,3	0,2
B. Programa de trabajo		
1. Servicios de tecnología de la información y las comunicaciones	31,2	37,6
2. Otros servicios de apoyo	67,5	62,2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

28D.9 La distribución de recursos se resume en los cuadros 28D.3 y 28D.4.

Cuadro 28D.3

**Recursos necesarios por componente**

(En miles de dólares EE.UU.)

1) *Presupuesto ordinario*

<i>Componente</i>	<i>Gastos en 2002-2003</i>	<i>Consignaciones para 2004-2005<sup>a</sup></i>	<i>Aumento de los recursos</i>		<i>Total antes del ajuste</i>	<i>Monto del ajuste</i>	<i>Estimaciones para 2006-2007</i>
			<i>Cuantía</i>	<i>Porcentaje</i>			
A. Dirección y gestión ejecutivas	2 987,9	3 330,0	(328,1)	(9,9)	3 001,9	181,2	3 183,1
B. Programa de trabajo							
1. Servicios de tecnología de la información y las comunicaciones	57 169,1	66 959,2	4 651,8	6,9	71 611,0	4 066,2	75 677,2
2. Otros servicios de apoyo	134 843,6	159 588,6	(4 703,1)	(2,9)	154 885,5	9 662,7	164 548,2
<b>Subtotal</b>	<b>195 000,6</b>	<b>229 877,8</b>	<b>(379,4)</b>	<b>(0,2)</b>	<b>229 498,4</b>	<b>13 910,1</b>	<b>243 408,5</b>

2) *Recursos extrapresupuestarios*

	<i>Gastos en 2002-2003</i>	<i>Estimaciones para 2004-2005</i>	<i>Estimaciones para 2006-2007</i>
<b>Subtotal</b>	<b>83 151,6</b>	<b>87 806,6</b>	<b>89 895,2</b>
<b>Total 1) y 2)</b>	<b>278 152,2</b>	<b>317 684,4</b>	<b>333 393,7</b>

<sup>a</sup> La consignación revisada para el bienio 2004-2005 ha sido ajustada para facilitar la presentación de una consignación no periódica de recursos relacionados con la seguridad incluida en el Departamento de Seguridad y Vigilancia (sección 33).

Cuadro 28D.4

**Puestos necesarios**

Cuadro	Puestos de plantilla con cargo al presupuesto ordinario		Puestos temporarios				Total	
			Presupuesto ordinario		Recursos extrapresupuestarios			
	2004-2005	2006-2007	2004-2005	2006-2007	2004-2005	2006-2007	2004-2005	2006-2007
<b>Cuadro orgánico y categorías superiores</b>								
SsG	1	1	–	–	–	–	1	1
D-2	2	2	–	–	–	–	2	2
D-1	7	7	–	–	–	–	7	7
P-5	21	21	–	–	2	3	23	24
P-4/3	71	71	–	–	21	22	92	93
P-2/1	16	16	–	–	4	4	20	20
<b>Subtotal</b>	<b>118</b>	<b>118</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>145</b>	<b>147</b>
<b>Cuadro de servicios generales</b>								
Categoría principal	19	19	–	–	8	8	27	27
Otras categorías	228	221	–	–	43	43	271	264
<b>Subtotal</b>	<b>247</b>	<b>240</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>298</b>	<b>291</b>
<b>Otros cuadros</b>								
Artes y oficios	103	100	–	–	3	3	106	103
<b>Subtotal</b>	<b>103</b>	<b>100</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>106</b>	<b>103</b>
<b>Total</b>	<b>468</b>	<b>458</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>81<sup>a</sup></b>	<b>83<sup>b</sup></b>	<b>549</b>	<b>541</b>

<sup>a</sup> Comprende un puesto de categoría P-4, un puesto del cuadro de servicios generales (Categoría principal), 16 puestos del cuadro de servicios generales (Otras categorías) y tres puestos del cuadro de artes y oficios financiados con cargo al reembolso de apoyo a estructuras administrativas extrapresupuestarias; un puesto de categoría P-5, un puesto de categoría P-3 y dos puestos del cuadro de servicios generales (Otras categorías), financiados con cargo a la cooperación técnica; un puesto de categoría P-5, ocho puestos de categoría P-4, 10 puestos de categoría P-3, cuatro puestos de categoría P-2, cinco puestos del cuadro de servicios generales (Categoría principal), 16 puestos del cuadro de servicios generales (Otras categorías) financiados con cargo a la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz; y un puesto de categoría P-4, dos puestos del cuadro de servicios generales (Categoría principal) y nueve puestos del cuadro de servicios generales (Otras categorías) financiados con cargo a la cuenta de apoyo a las telecomunicaciones.

<sup>b</sup> Comprende un puesto de categoría P-4, un puesto del cuadro de servicios generales (Categoría principal), 16 puestos del cuadro de servicios generales (Otras categorías) y tres puestos del cuadro de artes y oficios financiados con cargo al reembolso de apoyo a estructuras administrativas extrapresupuestarias; un puesto de categoría P-5, un puesto de categoría P-3 y dos puestos del cuadro de servicios generales (Otras categorías), financiados con cargo al reembolso de gastos de cooperación técnica; dos puestos de categoría P-5, nueve puestos de categoría P-4, 10 puestos de categoría P-3, cuatro puestos de categoría P-2, cinco puestos del cuadro de servicios generales (Categoría principal), y 16 puestos del cuadro de servicios generales (Otras categorías) financiados con cargo a la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz; y un puesto de categoría P-4, dos puestos del cuadro de servicios generales (Categoría principal) y nueve puestos del cuadro de servicios generales (Otras categorías) financiados con cargo a la cuenta de apoyo a las telecomunicaciones.

**A. Dirección y gestión ejecutivas**

*Recursos necesarios (antes del ajuste): 3.001.900 dólares*

28D.10 El Subsecretario General de Servicios Centrales de Apoyo tiene a su cargo todas las actividades que realiza la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo, su administración y su gestión, así como la coordinación de los servicios comunes. Presta asesoramiento y apoyo al Secretario General, por conducto del Secretario General Adjunto de Gestión, acerca de todas las cuestiones relacionadas con la prestación de tales servicios a la Organización, tanto en la Sede como en las oficinas fuera de la Sede, incluidas otras organizaciones de las Naciones Unidas, especialmente sus fondos y programas; planifica, organiza, dirige y supervisa, por conducto de funcionarios de categoría superior de la Oficina, la prestación efectiva y eficaz de los servicios centrales de apoyo, incluidas la tecnología de la información y las comunicaciones y el Sistema Integrado de Información de Gestión (IMIS); las compras y la administración de contratos; los viajes y el transporte; la gestión de servicios y locales; los servicios de actividades comerciales; la Administración Postal de las Naciones Unidas; y la gestión de archivos y expedientes de las Naciones Unidas. En el desempeño de sus funciones, el Subsecretario General cuenta con la asistencia de su oficina inmediata, la cual coordina las actividades entre oficinas y supervisa su ejecución.

Cuadro 28D.5

**Objetivos para el bienio, logros previstos, indicadores de progreso y medidas de la ejecución**

**Objetivo de la Organización:** Garantizar la plena aplicación de los mandatos legislativos y el cumplimiento de las políticas y procedimientos de las Naciones Unidas relativos a la administración del programa de trabajo y de personal y los recursos financieros.

**Logros previstos de la Secretaría**

El programa de trabajo se administra con eficacia y con el apoyo del personal y los recursos financieros

**Indicadores de progreso**

i) Entrega oportuna de los productos y prestación puntual de los servicios

*Medidas de la ejecución:*

Porcentaje de clientes que expresan su satisfacción con la puntualidad de los servicios prestados por la Oficina

2002-2003: no se aplica

Estimación para 2004-2005: 44%

Objetivo para 2006-2007: 60%

Porcentaje de clientes que expresan su satisfacción con la calidad de los servicios prestados por la Oficina

2002-2003: no se aplica

Estimación para 2004-2005: 48%

Objetivo para 2006-2007: 60%

Porcentaje de clientes que expresan la opinión de que la Oficina es un proveedor de servicios orientado hacia el cliente

2002-2003: no se aplica

Estimación para 2004-2005: 42%

Objetivo para 2006-2007: 60%

ii) Contratación y colocación de personal oportuna

*Medidas de la ejecución:*

2002-2003: no se aplica

Estimación para 2004-2005: por determinar

Objetivo para 2006-2007: por determinar

iii) Utilización eficaz y efectiva de los recursos

*Medidas de la ejecución:*

2002-2003: gasto del 100% de los fondos autorizados

Estimación para 2004-2005: gasto del 100% de los fondos autorizados

Objetivo para 2006-2007: gasto del 100% de los fondos autorizados

### Factores externos

28D.11 Se alcanzarán los objetivos y los logros previstos siempre y cuando:

- a) No haya un déficit importante de financiación de los programas de trabajo que pueda afectar a la prestación de los servicios;
- b) No surjan situaciones imprevistas ocasionadas por hechos considerados de fuerza mayor;
- c) Las partes interesadas cumplan sus obligaciones y asuman sus responsabilidades.

Cuadro 28D.6

### Recursos necesarios

Tipo	Recursos (en miles de dólares EE.UU.)		Puestos	
	2004-2005	2006-2007	2004-2005	2006-2007
		(antes del ajuste)		
Presupuesto ordinario				
Relacionados con puestos	2 388,8	2 260,7	10	9
No relacionados con puestos	941,2	741,2	–	–
<b>Subtotal</b>	<b>3 330,0</b>	<b>3 001,9</b>	<b>10</b>	<b>9</b>
Recursos extrapresupuestarios	215,5	215,5	–	–
<b>Total</b>	<b>3 545,5</b>	<b>3 217,4</b>	<b>10</b>	<b>9</b>

28D.12 Los recursos por la suma de 3.001.900 dólares se utilizarán para mantener nueve puestos en la Oficina inmediata del Subsecretario General y para atender necesidades conexas no relacionadas con los puestos. La disminución de los recursos necesarios (128.100 dólares) refleja la supresión de un puesto del cuadro de servicios generales (Otras categorías), como resultado de la inversión en tecnología. Los recursos no relacionados con los puestos que se destinarían a sufragar gastos de personal temporario general, horas extraordinarias, viajes del Subsecretario General y atenciones sociales, reflejan una disminución de 200.000 dólares de las necesidades de personal temporario general, en base a los gastos realizados anteriormente.

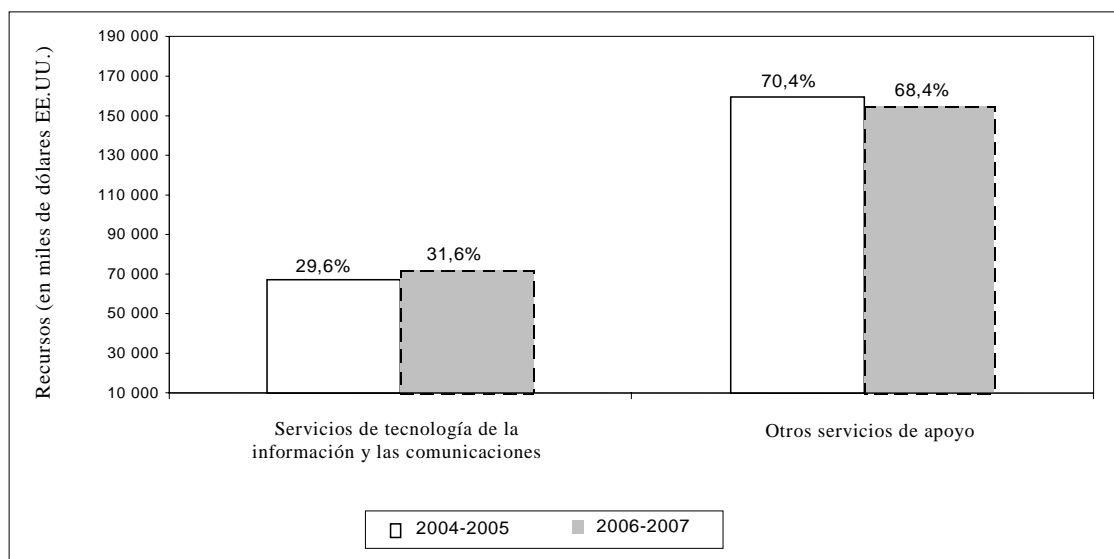
## B. Programa de trabajo

Cuadro 28D.7

### Recursos necesarios por subprograma

Subprograma	Recursos (en miles de dólares EE.UU.)		Puestos	
	2006-2007		2004-2005	2006-2007
	2004-2005	(antes del ajuste)		
1. Servicios de tecnología de la información y las comunicaciones	66 959,2	71 611,0	135	133
2. Otros servicios de apoyo	159 588,6	154 885,5	323	316
<b>Subtotal</b>	<b>226 547,8</b>	<b>226 496,5</b>	<b>458</b>	<b>449</b>
Recursos extrapresupuestarios	87 591,1	89 769,7	81	83
<b>Total</b>	<b>314 138,9</b>	<b>316 266,2</b>	<b>539</b>	<b>532</b>

### Recursos necesarios con cargo al presupuesto ordinario, por subprogramas





## 1. Servicios de tecnología de la información y las comunicaciones

### *Recursos necesarios (antes del ajuste): 71.611.000 dólares*

- 28D.13 Bajo la orientación de la Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones, la División de Servicios de Tecnología de la Información se encarga de aplicar las políticas y normas promulgadas por la Junta; mantener un inventario actualizado de las actividades en materia de tecnología de la información y las comunicaciones que se realizan en la Secretaría; coordinar la aplicación de decisiones estratégicas adoptadas por el Comité Directivo de Reforma y Gestión en relación con la tecnología de la información y las comunicaciones; establecer, en cooperación con la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, planes de capacitación para el personal que trabaja en las tecnologías de la información y las comunicaciones en todo el mundo; y ofrecer las herramientas necesarias para apoyar el intercambio de conocimientos y el trabajo en equipo. La División se encarga de ofrecer apoyo general en la Sede a los sistemas de informática, telecomunicaciones y automatización de oficinas y apoyo infraestructural a las salas de conferencias y, en cooperación con el Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz, según proceda, líneas arrendadas y comunicaciones por satélite a los principales lugares de destino. Presta también apoyo infraestructural a las aplicaciones de la Organización como el IMIS, Galaxy, el correo electrónico y el Sistema de Archivo de Documentos, así como servicios de consultoría y asesoramiento a todas las oficinas de la Secretaría, y realiza actividades de investigación y desarrollo de nuevas tecnologías. La División presta también servicios a las misiones permanentes y de observación de los Estados Miembros ante las Naciones Unidas en Nueva York.
- 28D.14 El programa de actividades y recursos propuesto para la División refleja la prioridad concedida por el Secretario General a la tecnología de la información y las comunicaciones en su informe sobre la estrategia de la tecnología de la información y las comunicaciones (A/59/265 y Add.1). Los recursos estimados de 71.611.000 dólares, que suponen un aumento de 4.651.800 dólares sobre la consignación realizada para el bienio 2004-2005, reflejan la estrategia de garantizar que las inversiones en tecnología de la información y las comunicaciones se centren en el intercambio y la difusión de los conocimientos institucionales de las Naciones Unidas, la simplificación de los procesos administrativos y de gestión y la mejora de los servicios prestados por los órganos establecidos en virtud de la Carta de las Naciones Unidas y su mecanismo subsidiario.

#### Cuadro 28D.8

#### **Objetivos para el bienio, logros previstos, indicadores de progreso y medidas de la ejecución**

**Objetivo de la Organización:** Garantizar que la tecnología de la información y las comunicaciones esté claramente al servicio del proceso de reforma.

#### **Logros previstos de la Secretaría**

a) Cumplimiento de las normas de la Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones, así como de las normas pertinentes del sector

#### **Indicadores de progreso**

a) Reducción del número y la duración de los lapsos de inactividad por interrupción del servicio  
*Medidas de la ejecución:* porcentaje del tiempo de interrupción del servicio  
 2002-2003: 1%  
 Estimación para 2004-2005: 1%  
 Objetivo para 2006-2007: 0,9%

b) Mayor eficacia de los procesos administrativos

b) Aumento del número de procesos simplificados y automatizados

*Medidas de la ejecución:*

i) Número de aplicaciones del sistema de gestión de las relaciones con los clientes llevadas a la práctica

2002-2003: no se aplica

Estimación para 2004-2005: 3 aplicaciones

Objetivo para 2006-2007: 6 aplicaciones

ii) Número de aplicaciones del sistema de gestión del contenido institucional llevadas a la práctica

2002-2003: no se aplica

Estimación para 2004-2005: 3 aplicaciones

Objetivo para 2006-2007: 6 aplicaciones

iii) Número de otras aplicaciones para departamentos/oficinas en la Sede llevadas a la práctica

2002-2003: no se aplica

Estimación para 2004-2005: 5 aplicaciones

Objetivo para 2006-2007: 10 aplicaciones

iv) Realización de una aplicación segura de comercio electrónico en línea

2002-2003: no se aplica

Estimación para 2004-2005: 1 realización

Objetivo para 2006-2007: 2 realizaciones

c) Aumento del uso de los depósitos electrónicos de información

c) Mayor número de usuarios de los depósitos electrónicos de información

*Medidas de la ejecución:*

i) Promedio de consultas diarias del sitio Intranet de las Naciones Unidas (iSeek)

2002-2003: no se aplica

Estimación para 2004-2005: 250.000 consultas

Objetivo para 2006-2007: 500.000 consultas

ii) Promedio diario de usuarios del IMIS

2002-2003: 300 usuarios

Estimación para 2004-2005: 450 usuarios

Objetivo para 2006-2007: 600 usuarios

- iii) Promedio de consultas diarias del sitio Web de las Naciones Unidas (*www.un.org*)  
2002-2003: 400.000 consultas  
Estimación para 2004-2005: 1.000.000 de consultas  
Objetivo para 2006-2007: 2.000.000 de consultas
    - iv) Promedio diario de usuarios del Sistema de Archivos de Documentos (SAD)  
2002-2003: 400 usuarios  
Estimación para 2004-2005: 7.000 usuarios  
Objetivo para 2006-2007: 15.000 usuarios
    - v) Número de usuarios registrados de Lotus Notes Quick Places  
2002-2003: no se aplica  
Estimación para 2004-2005: 9.000 usuarios  
Objetivo para 2006-2007: 15.000 usuarios
  - d) Mejor calidad de los servicios prestados a los órganos intergubernamentales de expertos, las misiones permanentes de los Estados Miembros y los usuarios en general
  - e) Mayor seguridad de la información
  - d) Reducción en un 50% del tiempo necesario para recuperar documentos electrónicos  
*Medidas de la ejecución:*  
2002-2003: no se aplica  
Estimación para 2004-2005: 100 segundos  
Objetivo para 2006-2007: 50 segundos
  - e) i) Porcentaje más alto de virus informáticos bloqueados satisfactoriamente  
*Medidas de la ejecución:*  
2002-2003: no se aplica  
Estimación para 2004-2005: 98%  
Objetivo para 2006-2007: 99%
  - ii) Mayor número de tentativas ilegales de acceso que se consigue frustrar  
*Medidas de la ejecución:*  
2002-2003: no se aplica  
Estimación para 2004-2005: 98%  
Objetivo para 2006-2007: 99%
-

### Factores externos

28D.15 Se espera que el subprograma consiga sus objetivos y logros previstos siempre y cuando:

- a) La evolución de la tecnología y el desarrollo de los sectores conexos esté en consonancia con las proyecciones correspondientes;
- b) Los interesados cumplan sus obligaciones y asuman sus responsabilidades y cooperen plenamente para lograr los objetivos de la estrategia de la tecnología de la información y las comunicaciones.

### Productos

28D.16 Los productos del bienio 2006-2007 serán los siguientes:

- a) Apoyo operacional para el funcionamiento de la infraestructura informática y de la red:
  - i) Política: garantizar la conformidad de todos los servicios de tecnología de la información y las comunicaciones prestados por la División con la política de la Junta para la Tecnología de la Información y las Comunicaciones y las normas sectoriales correspondientes; aumentar la seguridad de la red de acuerdo con la norma de seguridad internacional ISO 17799 (cumplimiento y certificación de la seguridad) para la infraestructura de tecnología de la información y las comunicaciones de la Secretaría;
  - ii) Conectividad: gestión y mantenimiento de la infraestructura mundial de telecomunicaciones que conecta la Sede de las Naciones Unidas con las oficinas fuera de la Sede y las misiones de mantenimiento de la paz; expansión y mejora de los sistemas de correo electrónico, Internet e Intranet (en colaboración con el Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz si procede);
  - iii) Inversión de capital: mejora de la infraestructura de la red de la Sede de las Naciones Unidas con una capacidad considerable de prestar apoyo a importantes y múltiples grupos de usuarios con diversas necesidades de tráfico de datos de audio y vídeo de importancia crítica para las misiones;
  - iv) Seguridad de la información: evaluación periódica del riesgo para la seguridad de las operaciones y estructuras tecnológicas en la Sede de las Naciones Unidas y en las oficinas fuera de la Sede, y garantía de la seguridad de la red mediante el uso de soluciones antivirus y antibasura;
  - v) Apoyo a los usuarios: apoyo técnico y operacional a los servidores, las computadoras personales y los dispositivos móviles conectados a la red de la Sede de las Naciones Unidas; prestación de servicios de mensajería electrónica que incluye los mensajes de facsímil, los servicios de télex y de cable; prestación de apoyo sistémico a todas las aplicaciones informáticas centrales, tales como el IMIS, el SAD, el correo electrónico, Galaxy e Internet/Intranet;
- b) Nuevas tecnologías y desarrollo:
  - i) Desarrollo y aplicación de sistemas que satisfagan las necesidades institucionales cambiantes de la Organización;
  - ii) Aplicación del sistema de gestión de las relaciones con los clientes;
  - iii) Aplicación del sistema de gestión del contenido institucional;
  - iv) Desarrollo y aplicación de un sistema institucional para facilitar la gestión integrada de documentos;

- v) Desarrollo y aplicación de normas de tecnología de la información y prestación de asesoramiento y conocimientos técnicos especializados sobre proyectos de tecnología de la información;
- c) Actividades de coordinación y apoyo administrativo:
  - i) Coordinación de los servicios referentes a unas 280 fotocopiadoras de la Sede;
  - ii) Coordinación de la prestación de apoyo a la tecnología de la información y las comunicaciones para todas las misiones permanentes y de observadores acreditadas ante las Naciones Unidas en Nueva York;
  - iii) Funcionamiento y mantenimiento de unos 17.000 teléfonos, puntos de acceso y líneas de facsímiles conectadas a la centralita (PBX) de la Sede y respuesta a las peticiones de traslado y cambio de unos 14.000 usuarios;
  - iv) Funcionamiento y mantenimiento de un sistema mundial de transmisión de mensajes y telefonía entre las oficinas de las Naciones Unidas;
  - v) Apoyo administrativo a los servicios de tecnología de la información y las comunicaciones, incluida la tramitación de contratos y de las correspondientes facturas;
  - vi) Apoyo técnico y operacional a los usuarios del buzón telefónico de la Sede de las Naciones Unidas y apoyo técnico para mensáfonos y teléfonos móviles;
  - vii) Servicios de facturación telefónica y de facsímile de unos 28 millones de llamadas cada bienio;
- d) Sistema Integrado de Información de Gestión:
  - i) Aplicación del IMIS en las misiones de mantenimiento de la paz y en las misiones políticas especiales administradas por el Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz;
  - ii) Progresiva integración del IMIS con otros sistemas administrativos (por ejemplo e-PAS, OPICS/SWIFT, el Sistema de Información Bibliográfica de las Naciones Unidas, Galaxy, Mercury o los sistemas de proveedores externos);
  - iii) Respuestas a las peticiones de servicios de seguridad formuladas por usuarios en relación con el IMIS;
  - iv) Mejora del entorno técnico del IMIS: presentación de informes por la Web, conversión del interfaz usuario al interfaz Web;
  - v) Asegurar la integridad y la arquitectura unificada de las bases de datos; mejora de la programación y aplicación del IMIS; supervisión de la capacitación y las calificaciones de todo el personal de programación del IMIS;
  - vi) Mantenimiento del sistema central de presentación de informes con el fin de ofrecer apoyo a los usuarios que se encargan de la elaboración de informes facilitando el acceso óptimo a la información y velando porque el mecanismo de presentación de informes evolucione teniendo en cuenta las tecnologías modernas y las nuevas necesidades que surjan en todos los lugares de destino.

Cuadro 28D.9

**Recursos necesarios**

Tipo	Recursos (en miles de dólares EE.UU.)		Puestos	
	2004-2005	2006-2007	2004-2005	2006-2007
		(antes del ajuste)		
Presupuesto ordinario				
Relacionados con puestos	29 521,0	29 264,8	135	133
No relacionados con puestos	37 438,2	42 346,2	–	–
<b>Subtotal</b>	<b>66 959,2</b>	<b>71 611,0</b>	<b>135</b>	<b>133</b>
Recursos extrapresupuestarios	33 097,1	33 870,0	20	20
<b>Total</b>	<b>100 056,3</b>	<b>105 481,0</b>	<b>155</b>	<b>153</b>

28D.17 La suma de 71.611.000 dólares servirá para sufragar la continuación de 133 puestos en la División de Servicios de Tecnología de la Información y otras necesidades conexas no relacionadas con los puestos. La disminución de los recursos necesarios para puestos (256.200 dólares) se debe a la supresión de dos puestos del cuadro de servicios generales (Otras categorías), que refleja un regreso a la inversión en la automatización de procesos dentro de la División. Las necesidades no relacionadas con los puestos, que suponen un aumento de 4.908.000 dólares, cubrirán el programa de trabajo detallado en el párrafo 28D.16 *supra*. El aumento comprende necesidades correspondientes a: a) servicios contractuales (2.948.700 dólares) que reflejan el aumento de la demanda de servicios operacionales relacionados con la Internet, servidores, bases de datos, almacenamiento y correo electrónico en la Sede y el desarrollo de aplicaciones a nivel de toda la organización, incluida una nueva consignación de 677.100 dólares para financiar la parte correspondiente a la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo de los costos de los servicios de procesamiento de datos que se facilitan a nivel central; b) gastos generales de funcionamiento (5.007.300 dólares) para financiar los gastos adicionales de mantenimiento de la red y los servidores, incluidos los de la red de área local y la expansión de la infraestructura de las telecomunicaciones en la Sede, en particular la consignación para financiar la parte correspondiente a la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo en su conjunto de los costos de mantenimiento de la infraestructura de procesamiento de datos que se facilitan a nivel central, y c) un aumento de 165.800 dólares de los recursos necesarios para viajes en apoyo de las necesidades de comunicaciones de las misiones realizadas por el Secretario General. Estos aumentos se compensan en parte por un descenso de 3.213.800 dólares que comprende: a) 528.100 dólares de la partida otros gastos del personal, consultores y suministros y materiales basadas en anteriores pautas de gastos, b) 2.685.700 dólares en la partida equipos de procesamiento de datos que corresponden a: i) la disminución de las necesidades de equipos de telecomunicación (1.955.000 dólares) de esta sección del presupuesto, como consecuencia de las disposiciones de financiación descentralizada basada en la utilización por los distintos departamentos de las comunicaciones y su reembolso, y ii) disminución de los recursos necesarios para la sustitución de equipo de ofimática de la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo, en conexión con el ciclo de sustitución establecido (730.700 dólares).

## 2. Otros servicios de apoyo

**Recursos necesarios (antes del ajuste): 154.885.500 dólares**

- 28D.18 La División de Gestión de Instalaciones y Servicios Comerciales se encarga de este componente de los servicios centrales de apoyo. Esto incluye la gestión y el funcionamiento de todas las instalaciones físicas existentes y de las instalaciones físicas de la Sede y la coordinación de la gestión de las propiedades fuera de la Sede; el transporte, alojamiento y encaminamiento de todos los viajes realizados a expensas de las Naciones Unidas y el traslado de los efectos personales y familiares del personal desde y hasta cualquier lugar del mundo; la adquisición de bienes y servicios para las actividades de la Organización en la Sede mediante la prestación de los servicios correspondientes; y la conservación y el servicio de los expedientes que tengan un valor permanente en apoyo de las necesidades jurídicas, operacionales, de información y de otra índole de la Organización. Además, la División se ocupa de la gestión de las actividades comerciales en la Sede y de la coordinación de acontecimientos especiales y de las operaciones de correo y valija.

Cuadro 28D.10

### Objetivos para el bienio, logros previstos, indicadores de progreso y medidas de la ejecución

**Objetivo de la Organización:** Garantizar un apoyo eficaz, efectivo y de calidad en las esferas de las adquisiciones, el viaje y el transporte, la gestión de instalaciones, archivos y expedientes.

#### Logros previstos de la Secretaría

#### Indicadores de progreso

a) Mayor eficacia de la gestión de las instalaciones físicas y del espacio de oficinas

a) Reducción del plazo medio de respuesta requerido para tramitar peticiones de servicios relativos al mantenimiento de la infraestructura de los edificios y la gestión del espacio de oficinas

*Medidas de la ejecución:*

2002-2003: 10,9 días

Estimación para 2004-2005: 11,7 días

Objetivo para 2006-2007: 11,2 días

b) Prestación de servicios de viaje, visados y transporte eficaces y económicos

b) i) Proporción de economías obtenidas en relación con el costo total de los viajes

*Medidas de la ejecución:*

2002-2003: 26%

Estimación para 2004-2005: 25%

Objetivo para 2006-2007: 26%

ii) Mayor grado de satisfacción expresado por los clientes de la sección de viajes y transportes

*Medidas de la ejecución:*

2002-2003: grado de satisfacción del 70%

Estimación para 2004-2005: grado de satisfacción del 71%

Objetivo para 2006-2007: grado de satisfacción del 72%

- |   |   |
|---|---|
| c) Mayor calidad y eficiencia de los servicios de adquisiciones   | c) i) Mayor grado de satisfacción de los clientes con los servicios prestados por el Servicio de Adquisiciones<br><i>Medidas de la ejecución:</i> porcentaje de encuestados que expresan su satisfacción con el Servicio de Adquisiciones<br>2002-2003: 95%<br>Estimación para 2004-2005: 95%<br>Objetivo para 2006-2007: 97%<br><br>ii) Reducción del tiempo de tramitación de las adquisiciones<br><i>Medidas de la ejecución:</i> promedio de adquisiciones procesadas por persona y por semana<br>2002-2003: 1,47<br>Estimación para 2004-2005: 1,49<br>Objetivo para 2006-2007: 1,53 |
| d) Prestación de servicios efectivos de gestión de archivos y expedientes mediante el uso de tecnologías electrónicas para la prestación de servicios | d) i) Mayor número de oficinas que utilizan instrumentos electrónicos para la tramitación de expedientes de las Naciones Unidas<br><i>Medidas de la ejecución:</i><br>2002-2003: no se aplica<br>Estimación para 2004-2005: 31%<br>Objetivo para 2006-2007: 50%<br><br>ii) Mayor número de sistemas de información de la Secretaría que cumplen en su totalidad las normas de registro de expedientes<br><i>Medidas de la ejecución:</i><br>2002-2003: 7%<br>Estimación para 2004-2005: 13%<br>Objetivo para 2006-2007: 35%   |
- 

### Factores externos

- 28D.19 Se espera que el subprograma alcance los objetivos y logros previstos siempre y cuando:
- a) La evolución de las circunstancias en las aerolíneas y las empresas de transporte continúe permitiendo la negociación de contratos favorables;
  - b) Las organizaciones e instituciones nacionales apoyen los esfuerzos de diversificación de los proveedores de las Naciones Unidas;



- c) Los fondos y programas y otras organizaciones de las Naciones Unidas continúen participando en la aplicación de iniciativas de archivo digital;
- d) No se produzcan déficit importantes en la financiación del programa de actividades aprobado.

## Productos

28D.20 Los productos del bienio 2006-2007 serán los siguientes:

- a) Cooperación técnica (presupuesto ordinario y recursos extrapresupuestarios)
  - i) Cursos, seminarios y talleres de capacitación: servicios de asesoramiento y capacitación para el personal de la Sede, las oficinas fuera de la Sede y las misiones sobre el terreno sobre cuestiones relacionadas con las adquisiciones; servicios de asesoramiento y seminarios sobre cuestiones económicas para proveedores de los países en desarrollo y de países con economías en transición sobre la forma de realizar transacciones económicas con las Naciones Unidas (unas 20 misiones);
  - ii) Prestación de servicios técnicos y sustantivos de gestión de archivos y expedientes para la Secretaría, las oficinas fuera de la Sede y las misiones de mantenimiento de la paz y especiales con respecto a expedientes en papel y electrónicos, transferencia, almacenamiento, eliminación y preservación de expedientes; servicios de referencia y acceso del público en general;
- b) Servicios centrales de apoyo (presupuesto ordinario y recursos extrapresupuestarios):
  - i) Servicios de actos especiales: planificación, coordinación y administración de todos los servicios de apoyo necesarios para los actos especiales que se celebran en la Sede de las Naciones Unidas;
  - ii) Servicios de gestión de activos e información: prestación de servicios eficientes y eficaces de gestión de todos los bienes y del equipo no fungible y apoyo a la automatización de los servicios de gestión de instalaciones;
  - iii) Servicios de información y recepción: prestación de servicios de información y de recepción en el salón de delegados y los vestíbulos de la Sede, a delegados, funcionarios y visitantes; y atención de las peticiones telefónicas de información del público, el personal de las misiones diplomáticas y el personal de la Organización;
  - iv) Servicios de correo: suministro de medios eficaces, seguros y económicos de enviar correspondencia oficial y material mediante el servicio de valija diplomática y postal a cualquier parte del mundo y servicio de mensajeros dentro del complejo de la Sede;
  - v) Servicios de planificación y diseño: servicios de arquitectura e ingeniería relacionados con el diseño y la supervisión de las reformas y las mejoras y los proyectos importantes de conservación e instalación eléctrica en los edificios de la Sede;
  - vi) Servicios de planificación y gestión del espacio de oficinas: proyección y planificación de las necesidades de espacio de oficinas, gestión eficaz de todos los locales de propiedad de las Naciones Unidas o arrendados y rediseño y reconfiguración de los mismos, según proceda, a fin de satisfacer las nuevas necesidades y optimizar la utilización del espacio de oficinas disponible; servicios de alquiler relacionados con el espacio de oficinas y almacenamiento en los locales arrendados;
  - vii) Servicios de mantenimiento de las instalaciones: suministro de servicios de calefacción, ventilación y aire acondicionado, servicios de fontanería, servicios de carpintería, tapizado y alfombrado, servicios de pintura y conservación general y servicios de mantenimiento de

los jardines y del terreno; supervisión continuada de los servicios de limpieza de las salas de conferencias y de los trabajos de mantenimiento de las instalaciones de seguridad y eléctricas mediante contrata;

- viii) Servicios de radiodifusión y de apoyo a las conferencias: servicios de apoyo técnico a las reuniones y de atención a las peticiones de servicios de audio y vídeo; gestión y coordinación de las videoconferencias;
- ix) Prestación de servicios de gestión y mantenimiento de expedientes en la Secretaría, las oficinas fuera de la Sede y las misiones de mantenimiento de la paz y especiales; programas de retención; identificación de las mejores prácticas y normas para el registro electrónico de expedientes y suministro de instrumentos de educación a distancia;
- x) Servicios de viajes: ampliación de los acuerdos para obtener tarifas de descuento concertados con las principales aerolíneas nacionales y regionales a fin de incluir casi todos los viajes que organizan las Naciones Unidas; fiscalización y auditoría de todos los billetes emitidos para viajeros de las Naciones Unidas a fin de asegurar que se han obtenido las tarifas más bajas del mercado; almacenamiento electrónico de toda la información relativa a la emisión de los laissez-passer de las Naciones Unidas utilizando los conocimientos y la experiencia de la Organización y la tecnología disponible; rediseño de varios documentos de viaje de las Naciones Unidas para incorporar los últimos distintivos de seguridad y hacer posible su producción como parte del nuevo proceso de emisión; y reestructuración del sistema de presentación de informes al país anfitrión;
- xi) Servicios de transporte: sistema de vigilancia electrónica de la situación y el movimiento de todos los vehículos de las Naciones Unidas a fin de verificar que los conducen chóferes autorizados; utilización de la tecnología del código de barras para localizar envíos urgentes por correo y otras tareas de transporte; ejecución de los contratos de compra de artículos de papelería y suministros fungibles de oficina como un acuerdo de servicios comunes en beneficio de todas las organizaciones de las Naciones Unidas en Nueva York;
- xii) Servicios de adquisiciones: ubicación en el sitio Web de la División de los planes de adquisiciones y las próximas oportunidades de adquisiciones; preparación y publicación de licitaciones; presentación de casos al Comité de Contratos de la Sede, incluido el examen de los procedimientos en materia de adquisiciones propuestos y aplicados en las oficinas fuera de la Sede, las misiones de mantenimiento de la paz y otras misiones sobre el terreno; adjudicación de pedidos y contratos de compra y negociación y ejecución de contratos de adquisición de bienes y servicios;
- xiii) Registro de proveedores calificados con una representación geográfica amplia; apertura pública de ofertas en la fecha y hora designadas manteniendo la confidencialidad y la seguridad de las ofertas de licitación antes de su apertura; contribución sustantiva a la ejecución de programas de capacitación en materia de adquisiciones para el personal de la Sede y del terreno; y aplicación de otros medios innovadores de aumentar la eficacia en la esfera de las adquisiciones.

Cuadro 28D.11

**Recursos necesarios**

Tipo	Recursos (en miles de dólares EE.UU.)		Puestos	
	2004-2005	2006-2007	2004-2005	2006-2007
		(antes del ajuste)		
Presupuesto ordinario				
Relacionados con puestos	49 326,3	48 386,7	323	316
No relacionados con puestos	110 262,3	106 498,8	–	–
<b>Subtotal</b>	<b>159 588,6</b>	<b>154 885,5</b>	<b>323</b>	<b>316</b>
Recursos extrapresupuestarios	54 494,0	55 899,7	61	63
<b>Total</b>	<b>214 082,6</b>	<b>210 785,2</b>	<b>384</b>	<b>379</b>

- 28D.21 Los 154.885.500 dólares permitirán mantener 316 puestos en la División de Gestión de Instalaciones y Servicios Comerciales y cubrir otras necesidades no relacionadas con los puestos. La disminución de los recursos relacionados con los puestos (939.600 dólares) es el resultado neto de: a) la supresión de seis puestos del cuadro de servicios generales (Otras categorías) y de un puesto del cuadro de Artes y Oficios, como consecuencia de las inversiones en tecnología que se han traducido en la modernización de los procesos administrativos (908.400 dólares) y b) la reclasificación de dos puestos del cuadro de Artes y Oficios en el cuadro de servicios generales (Otras categorías) para reflejar adecuadamente sus funciones en la División (31.200 dólares). Los recursos no relacionados con los puestos, que ascienden a 106.498.800 dólares y reflejan una disminución de 3.763.500 millones, están integrados por: a) una consignación única de 1.501.700 dólares aprobada en el bienio 2004-2005 por la resolución 59/276 (XI) de la Asamblea General en el contexto de las medidas destinadas a reforzar la seguridad y la vigilancia del complejo de la Sede; b) una consignación única para reparación de los ascensores (472.300 dólares) y para la adquisición de mobiliario de oficinas (32.500 dólares) y c) un descenso neto por la cantidad de 1.757.000 dólares para varias necesidades operacionales del programa de trabajo, derivado de la introducción de procesos de trabajo más eficaces y económicos y de procedimientos basados en las inversiones en tecnología.

Cuadro 28D.12

**Resumen de las medidas adoptadas para aplicar las recomendaciones pertinentes de los órganos de supervisión***Resumen de la recomendación**Medidas adoptadas para aplicarla***Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto**

(A/58/7, cap. II)

La Comisión recomienda que se aplique también en la Sede y en las oficinas fuera de la Sede un ciclo de reposición de computadoras personales cada cuatro años, como se aplica respecto de las computadoras personales en las misiones de mantenimiento de la paz. Las excepciones de esta regla deberán explicarse (párr. VIII.51).

Las propuestas corrientes reflejan la aplicación en la Secretaría de una política de reposición cada cuatro años.

*Resumen de la recomendación*

*Medidas adoptadas para aplicarla*

La Comisión recomienda que los indicadores de progreso y las medidas de la ejecución indicadas en el cuadro 29D.12 del documento A/58/6 (Secc. 29D) no incluyan información sobre los objetivos que se han de alcanzar. La Comisión reitera su opinión de que en el próximo informe sobre reforma de los procedimientos de adquisiciones, las mejoras se reflejen en esta esfera (párr. VIII.52).

**Informe de la Junta de Auditores (A/59/5, cap. II)**

La Junta recomendó que la Administración intentara alcanzar un mayor grado de coordinación entre los diferentes comités directivos y juntas de tecnología de la información y las comunicaciones a fin de reforzar la gobernanza de la tecnología de la información y las comunicaciones en todo el conjunto de la Organización (párr. 77).

Las medidas de la ejecución que se presentan en estas propuestas se han modificado a fin de indicar tanto los logros como la satisfacción de los usuarios.

La Administración toma nota de la recomendación de la Junta. No obstante, la coordinación de la tecnología de la información y las comunicaciones ha venido aumentando sostenidamente, y se procura aumentar el grado de coordinación de todas las actividades en ese ámbito, sobre todo en esferas como el establecimiento de redes institucionales, la seguridad global, el control del acceso, la continuidad de las actividades y la recuperación en caso de desastres, y una metodología común para justificar las iniciativas de tecnología de la información y las comunicaciones. En el año transcurrido la cooperación entre los diversos grupos de tecnología de la información y las comunicaciones en la Sede y las oficinas fuera de la Sede se ha profundizado considerablemente. Desde la primera reunión de jefes encargados de la tecnología de la información y las comunicaciones en las oficinas fuera de la Sede, celebrada en la sede de la Comisión Económica para África a principios de 2004, se ha organizado una serie de videoconferencias y reuniones masivas en momentos críticos, como las reuniones sobre redes y servicios de conferencias celebradas en Nueva York y la reunión sobre la tecnología de la información y las comunicaciones y la seguridad celebrada en la Oficina de las Naciones Unidas en Viena. La Administración confía en que sigue el camino correcto para alcanzar el grado de coordinación deseado.

*Resumen de la recomendación*

*Medidas adoptadas para aplicarla*

La Junta recomendó que la Administración se asegurara de que se ultimaran, promulgaran y distribuyeran políticas completas, coherentes e idealmente uniformes en toda la Organización (párr. 79).

La Junta recomendó que la administración terminara de preparar y compartiera con sus fondos y programas el formato común previsto para los documentos de estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones, en el que se previeran las principales cuestiones, los objetivos principales de la misión, la contribución de cada proyecto a esos objetivos con una evaluación cuantitativa de los costos y beneficios, un análisis de los puntos fuertes y débiles, las oportunidades y los peligros, un análisis del riesgo y un examen de los factores que determinarían el éxito o el fracaso (párr. 86).

La Junta recomendó que las Naciones Unidas adoptaran y aplicaran una metodología uniforme para determinar los gastos totales en tecnología de la información y las comunicaciones con miras a mejorar el proceso de adopción de decisiones sobre cuestiones tales como la contratación externa y la recuperación de los costos (párr. 89).

La Administración ha comenzado a adoptar medidas apropiadas para asegurar, en la medida posible, que se promulguen políticas unificadas a nivel de todo el sistema. El boletín del Secretario General sobre la utilización de recursos y datos de la tecnología de la información y las comunicaciones, aprobado por la Junta para la tecnología de la información y las comunicaciones, se publicará en breve y se distribuirá entre todos los jefes de departamentos y oficinas.

En la estrategia de la tecnología de la información y las comunicaciones de la Secretaría de las Naciones Unidas se aborda expresamente el tema de la coherencia de los proyectos de tecnología de la información y las comunicaciones con las misiones básicas. La Secretaría ha adoptado también una metodología uniforme, el estudio de alto nivel de la viabilidad comercial, para justificar y aprobar las iniciativas en la materia. Con arreglo a esa metodología, se evalúan los costos y beneficios, se miden los costos y beneficios ajustados en función de los riesgos, se analizan los puntos fuertes y débiles y se calcula el rendimiento de las inversiones. Cada departamento y oficina de la Secretaría es también responsable de asegurar que sus iniciativas de tecnología de la información y las comunicaciones se adaptan sustancialmente a los nuevos procedimientos de aprobación de esas iniciativas.

Los gastos totales presupuestados en tecnología de la información y las comunicaciones se indican sistemáticamente en las propuestas presupuestarias. Para el bienio 2002-2003 la información se presentó en detalle en el documento A/56/6 (Introducción), párrafos 67 a 74 y cuadro 8. Para el bienio 2004-2005 la información se presentó en detalle en el documento A/58/6 (Introducción), párrafos 24 a 32, así como en la información complementaria disponible en el examen intergubernamental. Dicha información se facilita de nuevo en la introducción al presente proyecto de presupuesto por programas.

*Resumen de la recomendación**Medidas adoptadas para aplicarla*

La Junta alentó a la Administración a formular un método coherente para evaluar, antes y después de la ejecución, sus gastos en tecnología de la información y las comunicaciones (párr. 93).

La Junta recomendó que las Naciones Unidas examinaran las delegaciones de autoridad, la metodología y el seguimiento de la gestión de la información y de los datos informatizados (párr. 95).

La Junta recomendó que la Administración estableciera, según lo previsto, una cartera oficial de activos de tecnología de la información de conformidad con las prácticas óptimas del sector a fin de aportar una visión completa de las iniciativas, los proyectos y los servicios en la materia en todas las dependencias orgánicas de las Naciones Unidas (párr. 97).

La Junta recomendó que la Administración se asegurara de la disposición y coordinación de programas de capacitación sobre la formulación y aplicación de una estrategia de la información y las comunicaciones (párr. 99).

El estudio de alto nivel de la viabilidad comercial es un método oficial de evaluación de las iniciativas de tecnología de la información y las comunicaciones que el Comité de Evaluación de Proyectos utiliza en ese ámbito. Con la metodología se estudia el comienzo del ciclo vital de una iniciativa de tecnología de la información y las comunicaciones. Como informa la Junta en el párrafo 92 de su informe, está previsto incorporar los componentes adicionales necesarios para seguir de cerca las iniciativas en materia de tecnología de la información y las comunicaciones a lo largo de su ciclo vital, incluida la realización de beneficios.

La División de Servicios de Tecnología de la Información, de la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo, está estudiando las cuestiones de gestión relacionadas con la autoridad, la distribución de responsabilidad y la supervisión de los datos informatizados y de la información mediante la adopción de una metodología y una aplicación basadas en los Objetivos de Control para la Tecnología de la Información y Tecnologías Conexas (COBIT).

Se puede obtener una visión completa de los activos de la tecnología de la información a través de la versión electrónica revisada de la base de datos e-Assets que comenzó a funcionar en el tercer trimestre de 2003 y puede ser consultada por todas las dependencias orgánicas de las Naciones Unidas en el sitio Intranet de la Sede de las Naciones Unidas (iSeek).

La División de Servicios de Tecnología de la Información coordina con el Servicio de Capacitación de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos los planes de capacitación del personal sobre la formulación de estrategias de tecnología de la información y las comunicaciones. La organización y gestión de la capacitación sobre la seguridad de la tecnología de la información y las comunicaciones y la familiarización con esa tecnología (uno de los componentes de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones) es también uno de los productos definidos en el proyecto sobre el cumplimiento de la norma aplicable al sector.

*Resumen de la recomendación*

*Medidas adoptadas para aplicarla*

---

La Junta recomendó que la Administración siguiera tomando las medidas necesarias para adoptar normas comunes y mejores prácticas, como la de documentar las actividades de análisis de la experiencia adquirida (párr. 102).

La Administración sigue empeñada en institucionalizar las mejores prácticas y normas y recientemente ha implantado en su marco y procesos de gestión la metodología basada en los Objetivos de Control para la Tecnología de la Información y Tecnologías Conexas (COBIT). Con este fin, también ha adoptado el programa informático COBIT Adviser para facilitar y apoyar esa iniciativa mientras promueve enérgicamente, como iniciativa de toda la Secretaría, el cumplimiento de la norma ISO 17799 y la certificación correspondiente, y trabaja en la elaboración de normas relativas al efecto económico total, la gestión de proyectos y otras prácticas. La Administración reconoce la aplicabilidad de la norma ISO 9001 y del método de la Biblioteca de Infraestructura de la Tecnología de la Información y espera con interés la oportunidad de estudiar la adecuación a esa y otras metodologías en el futuro, una vez que se hayan determinado los resultados de los proyectos en curso, que son sumamente exigentes.

La Junta alentó a la Administración ultimar la aplicación de un marco común a toda la Organización para la evaluación del riesgo en todas las oficinas (párr. 112).

La Administración sigue haciendo todo lo posible por ultimar la aplicación de un marco común a toda la Organización para evaluar el riesgo en todas las oficinas.

La Junta recomendó que la Administración

- a) se asegurara de que en los acuerdos sobre el nivel de los servicios se definieran claramente las funciones y responsabilidades de los terceros que prestan servicios y se satisficieran constantemente las necesidades institucionales;
- b) llevara a cabo un proceso oficial de evaluación del riesgo antes de concluir contratos con terceros que prestan servicios;
- c) evaluara periódicamente el rendimiento de los proveedores de servicios respecto de las metas y los compromisos especificados en los acuerdos sobre el nivel de los servicios; y
- d) se asegurara del cumplimiento de las disposiciones del Manual de Adquisiciones al renovar contratos con proveedores de servicio (párr. 116)

La División de Servicios de Tecnología de la Información ya es responsable de determinar y evaluar los riesgos relacionados con la seguridad de la información y los datos en relación con los acuerdos sobre el nivel de los servicios y los servicios prestados por terceros. La dependencia de seguridad de la tecnología de la información y las comunicaciones ha definido una metodología uniforme de evaluación de los riesgos en un proyecto de política de seguridad, continuidad de las actividades y preparación para casos de emergencia en el ámbito de la tecnología de la información y las comunicaciones. La Dependencia de Seguridad ha aplicado iniciativas de evaluación de los riesgos relacionados con la seguridad en el ámbito de la tecnología de la información y las comunicaciones tanto en la Secretaría como en las oficinas fuera de la Sede.

*Resumen de la recomendación*

*Medidas adoptadas para aplicarla*

---

La Junta recomendó que la Administración a) publicara sin demora una política amplia de seguridad de la tecnología de la información y las comunicaciones, continuidad de las actividades y preparación para casos de emergencia y b) actualizara el correspondiente manual de usuario para los servicios de copia de seguridad (párr. 120).

La Junta recomendó que la Administración adoptara disposiciones para que expertos idóneos examinaran y supervisaran las funciones de tecnología de la información y las comunicaciones (párr. 126).

La Junta recomendó que la Administración a) mejorara su base de datos de proveedores para que generara información sobre los llamados a licitación y los adjudicatarios y b) informara en consecuencia a la Asamblea General (párr. 229).

La Junta alentó a la Administración a que resolviera los problemas relativos al sistema informatizado de adquisiciones para asegurar la integridad de todos los datos sobre adquisiciones y la posibilidad de verificarlos (párr. 233).

La política de seguridad, continuidad de las actividades y preparación para casos de emergencia en el ámbito de la tecnología de la información y las comunicaciones está pendiente, a la espera de que un tercero acredite oficialmente que esa política se ajusta a la norma internacional de seguridad ISO 17799.

La División de Servicios de Tecnología de la Información coordinará con el servicio de capacitación de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos la formulación de planes de capacitación que aseguren que la Organización dispondrá de los expertos necesarios.

El Servicio de Adquisiciones seguirá mejorando la base de datos y el sistema de presentación de informes recientemente elaborados, que generan información concreta sobre los llamados a licitación, las respuestas y los adjudicatarios clasificada por nombre y país de origen del proveedor.

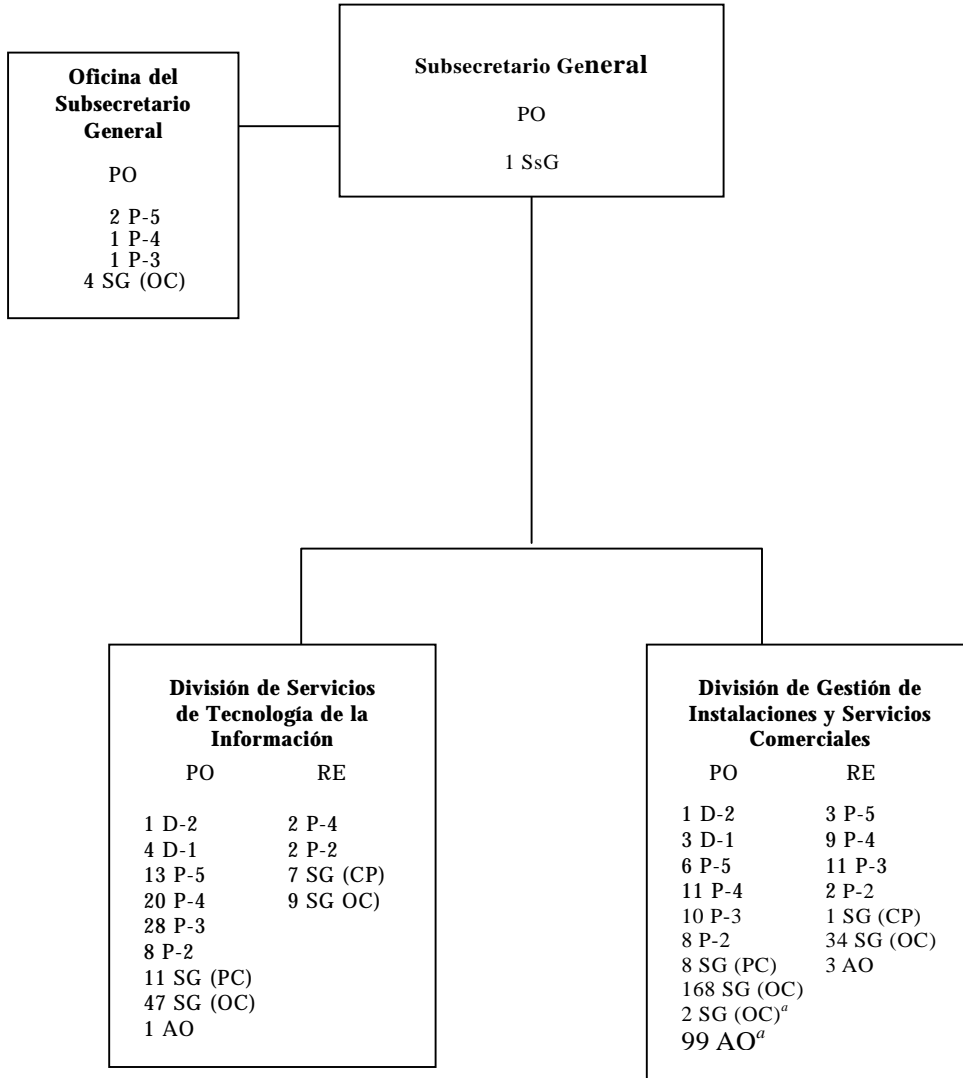
La Administración sigue haciendo todo lo posible por aumentar la integridad de todos los datos sobre las adquisiciones y la posibilidad de verificarlos elaborando un solo sistema unificado que atenderá las necesidades de los diversos departamentos que se ocupan de las adquisiciones. La falta de un interfaz en tiempo real con el IMIS ha constituido una limitación para el sistema Reality. A este respecto, el Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz y la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo colaboran enérgicamente para mejorar el sistema Mercury a fin de superar esta deficiencia.

---



**Departamento de Gestión: Oficina de Servicios Centrales de Apoyo**

**Estructura y distribución de puestos propuestas para el bienio 2006-2007**



<sup>a</sup> Dos puestos del cuadro de artes y oficios se han reclasificado como dos puestos del cuadro de servicios generales (Otras categorías).