



## Asamblea General

Distr. general  
5 de agosto de 2003  
Español  
Original: inglés

---

### Quincuagésimo octavo período de sesiones

Tema 127 del programa provisional\*

#### Plan de conferencias

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

### Informe del Secretario General

#### *Resumen*

El presente informe, preparado en atención a lo solicitado por la Asamblea General en la resolución A/57/283 B, complementa también el informe del Secretario General relativo a un mejor desempeño del Departamento de la Asamblea General y Gestión de Conferencias (A/57/289). En ese carácter, resume las medidas adoptadas por el Departamento de la Asamblea General y Gestión de Conferencias en el primer año de la reforma e indica el camino para el futuro.

---

\* A/58/150.



## Índice

	<i>Párrafos</i>	<i>Página</i>
I. Introducción .....	1–2	3
A. La nueva filosofía de la reforma .....	1	3
B. El plan de ejecución .....	2	3
II. Reorientar al Departamento .....	3–8	3
A. Apoyo de secretaría técnica .....	4–6	4
1. La Asamblea General .....	4	4
2. Las Comisiones Principales .....	5–6	4
B. Gestión de conferencias .....	7–8	4
III. Obtener beneficios para todo el sistema .....	9–16	5
A. Mecanismos .....	10–12	5
B. Medidas a nivel intradepartamental .....	13–15	6
C. Medidas a nivel interdepartamental e intergubernamental .....	16	7
IV. Integrar la gestión general .....	17–23	7
V. Optimizar la utilización de la tecnología .....	24–34	9
A. Gestión electrónica de las reuniones .....	26–27	10
B. Gestión electrónica de los documentos .....	28–34	10
1. Presentación electrónica de los documentos .....	29	10
2. Transmisión electrónica de los documentos .....	30–31	11
3. Impresión a pedido .....	32–33	11
4. Disponibilidad electrónica de los documentos .....	34	12
VI. Mejorar la situación en cuanto a la documentación .....	35–44	12
A. Sistema de asignación de fechas para el procesamiento .....	36–38	12
B. Volumen de los informes .....	39	13
C. Actas resumidas .....	40–42	14
D. Concordancia de los proyectos de resolución de la Asamblea General .....	43–44	15
VII. Asegurar un desempeño de alta calidad en el curso de la reforma .....	45–50	15
A. Calidad .....	46	15
B. Normas de productividad .....	47	16
C. Medición de la actuación profesional .....	48	16
D. Terminología .....	49–50	17
VIII. Conclusiones .....	51–53	17

## **I. Introducción**

### **A. La nueva filosofía de la reforma**

1. La gestión de conferencias y reuniones y el procesamiento de los documentos constituyen “un aspecto central y fundamental de la forma en que lleva a cabo su labor la institución multilateral más representativa del mundo” (véase el documento A/57/387, párr. 100). El Departamento de la Asamblea General y Gestión de Conferencias, para promover la labor de reforma iniciada en 1997 en que las funciones de apoyo de la secretaría técnica fueron integradas con la de servicios de conferencias, apunta a “desempeñar un papel más activo en lo que respecta a incrementar la eficacia de la totalidad del proceso de actividades intergubernamentales” (véase el documento A/57/387, párr. 102). Desde el segundo semestre de 2002, apartándose considerablemente del sistema anterior basado en la demanda, ha instituido métodos de trabajo y normas de gestión proactivos y tratado de obtener beneficios para todo el sistema a fin de aplicar las medidas de reforma enunciadas en el informe del Secretario General sobre un mejor desempeño del Departamento de la Asamblea General y Servicios de Conferencias (A/57/289).

### **B. El plan de ejecución**

2. Esta nueva filosofía encuentra su plena expresión en un plan de ejecución, meticulosamente preparado, que destaca la sinergia de sus componentes y trata de optimizar el apoyo de secretaría técnica, así como la gestión de reuniones y documentos, mediante una ejecución del programa que sea sostenida, concertada e integrada. Con el apoyo de la Sección de Consulta Administrativa de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna, un equipo integrado por representantes de todos los subprogramas pasó revista a las actividades operacionales del Departamento y examinó la interacción de las diversas medidas de reforma. Para recabar observaciones, celebró una serie de reuniones internas de cada departamento y reuniones con las distintas dependencias de trabajo. El plan general, aprobado finalmente por el Grupo de Dirección del Departamento el 7 de noviembre de 2002, indica los pasos fundamentales, los condicionamientos, los marcos cronológicos y las funciones administrativas en relación con todas y cada una de las medidas propuestas. Varios meses después de comenzada la fase de ejecución, los cambios administrativos y operacionales recientemente instituidos arrojan ya beneficios tangibles, como se indicará más adelante. El Departamento, para ejecutar la reforma sin desmedro del apoyo que presta al proceso gubernamental, ha tenido especial cuidado en mantener el orden en medio del cambio y en promover el cambio de forma ordenada.

## **II. Reorientar al Departamento**

3. El Departamento, para superar las restricciones que le impone su función de prestar servicios y para superar las limitaciones de un método de trabajo en que tiene que reaccionar según la demanda, ha asumido una postura claramente proactiva al instituir un nuevo *modus operandi* para sí mismo, así como en relación con las demás entidades de la Secretaría y los órganos intergubernamentales.

## **A. Apoyo de secretaría técnica**

### **1. La Asamblea General**

4. Aprovechando la experiencia adquirida en el quincuagésimo séptimo período de sesiones de la Asamblea General y el hecho de que el Presidente del quincuagésimo octavo período de sesiones fuese elegido en fecha temprana, el Departamento ha establecido una sólida relación de trabajo con éste, particularmente respecto de la planificación de las actividades de la Asamblea. Con mucha antelación a la apertura del quincuagésimo octavo período de sesiones, y en consulta con el Presidente electo, se preparó un proyecto de programa de trabajo del pleno, el cual fue transmitido a todas las misiones permanentes y a los departamentos correspondientes de la Secretaría. Si bien el proyecto de programa de trabajo sigue siendo provisional, se espera que el hecho de que esté disponible con antelación allane el camino para que la labor de la Asamblea se lleve a cabo con fluidez y eficacia y será además fundamental a fin de que el sistema de asignación de fechas para la presentación de documentos arroje buenos resultados y de mejorar la programación de las reuniones. Otra medida para facilitar la labor del pleno en el quincuagésimo octavo período de sesiones y utilizar mejor los recursos de conferencias consiste en haber organizado el programa de trabajo en torno a los temas principales de la Declaración del Milenio (resolución 55/2 de la Asamblea General) agrupando los temas del programa sobre cuestiones relacionadas entre sí y celebrando debates conjuntos.

### **2. Las Comisiones Principales**

5. De manera similar, los secretarios de las Comisiones Principales han entablado una relación de trabajo más proactiva con las presidencias y las mesas de los órganos intergubernamentales a que prestan servicios. Su labor apunta a la pronta preparación y la racionalización de los programas de trabajo de las Comisiones y los diversos órganos subsidiarios, con miras a planificar mejor sus actividades con antelación, sincronizar sus programas de trabajo con las fechas de publicación de los documentos y asegurar que se aprovechen plenamente los recursos de conferencias asignados. De ser necesario, facilitan también las consultas entre delegaciones acerca de cuestiones sustantivas relacionadas con la labor de las Comisiones.

6. Además de la planificación anticipada, el Departamento ha hecho un esfuerzo por reducir la documentación, en consulta con los departamentos de origen ha tratado de consolidar informes y ha preparado sobre esa base el programa para la presentación de los documentos previos al quincuagésimo octavo período de sesiones de la Asamblea.

## **B. Gestión de conferencias**

7. En cuanto a la gestión de las reuniones, la decisión administrativa contenida en la circular informativa ST/IC/2002/13, de 28 de febrero de 2002, de limitar la celebración de reuniones nocturnas y en fines de semana fue reafirmada con carácter de norma en el informe del Secretario General sobre un mejor desempeño del Departamento (A/57/289). La norma se ha aplicado debidamente y ello, junto con la insistencia en un estricto cumplimiento del calendario de conferencias y reuniones, ha permitido al Departamento programar mejor los servicios, especialmente de interpretación, y prestarlos con una mejor relación costo-eficacia. Ha permitido también

a los órganos intergubernamentales llevar a cabo sus trabajos en forma más eficaz con los recursos asignados sin que ello redundara en desmedro de su buen funcionamiento. La restricción no es aplicable a las sesiones plenarias de la Asamblea General, al Consejo de Seguridad y a la serie de sesiones de alto nivel del Consejo Económico y Social. De haber justificación, se da lugar a las solicitudes de autorización para celebrar reuniones adicionales que otros órganos intergubernamentales hacen al Comité de Conferencias. Por último, pero no por ello menos importante, la norma ha tenido un efecto positivo en los programas de trabajo y la vida personal tanto de los delegados como del personal de la Secretaría, que año tras año habían sufrido las consecuencias de procesos de trabajo fatigosos e imprevisibles.

8. En cuanto a la gestión de los documentos, el sistema de asignación de fechas, instituido en enero de 2003 para regular la presentación de documentos a los efectos de su procesamiento en el Departamento, ha servido para que en principio las entidades de origen presenten en forma más oportuna los documentos y, lo que es más importante, para que los departamentos de origen cobren conciencia de la necesidad de hacerlo. Este logro fundamental en la planificación anticipada ha permitido a su vez publicar los documentos en forma más oportuna para su examen por los órganos intergubernamentales. En el ínterin, gracias a la intervención personal del Secretario General y al apoyo de los jefes de los distintos departamentos y oficinas, el Departamento ha logrado claros resultados en la tarea de hacer cumplir estrictamente los límites al número de páginas de los informes preparados por la Secretaría.

### **III. Obtener beneficios para todo el sistema**

9. Como se indica con mayor detalle en el informe del Secretario General sobre un mejor desempeño del Departamento (A/57/289), otro importante aspecto de la nueva filosofía del Departamento consiste en obtener “beneficios para todo el sistema” instituyendo una nueva mentalidad de administración que se centra en el desempeño general del Departamento y en la sinergia dentro de las dependencias de trabajo y entre ellas. La estrategia consiste en optimizar e integrar de principio a fin los procesos de trabajo dentro del Departamento y en programar y prestar los servicios en estrecha colaboración con los órganos intergubernamentales de que se trate. Con el apoyo del plan de ejecución y el establecimiento de los mecanismos correspondientes se han tomado disposiciones en los planos intradepartamental, interdepartamental e intergubernamental.

#### **A. Mecanismos**

10. El Departamento ha establecido mecanismos bien estructurados para llevar a la práctica en forma eficaz y duradera medidas de reforma conectadas entre sí. El Grupo de Dirección del Departamento, presidido por el Secretario General Adjunto e integrado por los más altos cargos de su administración, se reúne semanalmente para discutir la política y las cuestiones operacionales importantes del Departamento, coordinarlas y tomar decisiones al respecto. En particular, pasa revista cada mes a la marcha de la reforma a la luz del plan de ejecución e introduce los ajustes necesarios.

11. El Grupo de Dirección del Departamento ha establecido dos órganos subsidiarios, integrados por representantes de todas las dependencias, para llevar a la práctica las decisiones adoptadas. El primero es el Grupo de Programación, establecido en enero de 2003 para que se ocupara de los aspectos programáticos de las decisiones y su interacción. Las cuestiones prioritarias que ha tratado hasta la fecha incluyen la transición hacia una transmisión electrónica de la documentación, con la consiguiente necesidad de introducir ajustes en el sistema actual, el procesamiento de las resoluciones, en particular su concordancia antes de su aprobación por la Asamblea General, y una mayor coordinación para reducir los gastos por concepto de horas extraordinarias. El segundo es el Comité de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, establecido en diciembre de 2001 para coordinar el desarrollo tecnológico y que, desde 2002, ha hecho un detallado examen de las necesidades tecnológicas del Departamento y asignado prioridad a los proyectos y las adquisiciones conexas sobre la base de los recursos disponibles. Asimismo, ha establecido las prioridades y las necesidades de recursos del Departamento para el bienio 2004-2005 al preparar el proyecto de presupuesto por programas para el bienio siguiente. Los dos órganos han venido trabajando conjuntamente y aprovechando cada uno la pericia del otro, en un proceso en que el Grupo de Programación remite al de Tecnología de la Información los aspectos tecnológicos de las cuestiones de su competencia y a su vez recibe consultas de éste en cuanto a la evaluación de los programas y los posibles cambios operacionales en los procedimientos de trabajo.

12. Al mismo tiempo, el Departamento ha recurrido a diversos foros, como las reuniones ordinarias de jefes de servicio, reuniones de todo el personal del Departamento y reuniones del personal de cada dependencia de trabajo a fin de asegurar una buena comunicación entre el personal y los directores en todos los niveles y una mayor participación de ellos.

## **B. Medidas a nivel intradepartamental**

13. El plan de ejecución constituye un esquema de la modificación e integración de los procesos de trabajo. Así, el Departamento ha determinado qué aspectos hay que mejorar, qué medidas hay que adoptar y qué tecnologías hay que utilizar, teniendo plenamente en cuenta los intereses concretos de las diversas dependencias, pero sin perder nunca de vista la necesidad de mejorar su desempeño general.

14. Las medidas más notables que ha adoptado el Departamento consisten en una mejor coordinación, una optimización de la circulación del trabajo, la reasignación interna de recursos y la reestructuración orgánica. Por ejemplo:

- Se encarece resueltamente una constante interacción entre el apoyo de secretaría técnica y la gestión de conferencias en cuestiones de toda índole, que van desde la programación de las reuniones y la disponibilidad de la documentación hasta la edición de proyectos de resolución, de manera que las dos principales actividades del Departamento se complementen mejor una a la otra;
- Al incorporar en una sola División a los oficiales de conferencias, el personal de distribución y los intérpretes, se puede poner inmediatamente en conocimiento de quienes corresponde lo que piden los delegados en las salas de reuniones y la respuesta es más rápida y más coherente;

- La iniciativa más drástica tiene lugar en la cadena de procesamiento de los documentos, en la cual el ajuste de la secuencia asegurará que los traductores reciban documentos bien referenciados y bien editados. Los traductores utilizarán luego en su labor diversos instrumentos electrónicos de manera que será menor la necesidad de elaboración electrónica de textos. Se establecerá un sistema de transmisión electrónica de documentos (e-Conveyor) en todas las etapas sucesivas, al final de las cuales se encuentra el sistema de “impresión a pedido”, que utiliza insumos electrónicos para imprimir y distribuir según cada caso.

15. Para estas medidas es necesario reasignar recursos, por ejemplo, de edición de documentos oficiales, elaboración de textos y distribución a control editorial y traducción, servicios para reuniones y tecnología de la información. En varios casos, también se han introducido cambios en la estructura de organización del Departamento y prácticamente ya se ha llevado a cabo toda la racionalización propuesta en el anexo II del informe del Secretario General sobre un mejor desempeño del Departamento (A/57/289). El propósito consiste en desplazar recursos de áreas en que arrojan únicamente una utilidad marginal a aquellas en que pueden arrojar mayor utilidad o tener mayores efectos desde el punto de vista del sistema en su integridad, de manera de poder optimizar el desempeño del Departamento sin exceder de los recursos existentes. Como resultado de todas las medidas que se han adoptado, la coordinación intradepartamental ha mejorado sustancialmente.

### **C. Medidas a nivel interdepartamental e intergubernamental**

16. El Departamento tropieza con el problema crónico de tener que funcionar en una situación de crisis constante ante la necesidad de atender cada día a pedidos que se contraponen. La reforma en el seno del Departamento es sólo parte de la solución. Una coordinación más estrecha en los planos interdepartamental e intergubernamental es fundamental. Como resultado de la nueva actitud proactiva del Departamento y del estricto cumplimiento de las normas han surgido tendencias alentadoras, como se indica a continuación:

- Un mayor número de documentos es presentado al Departamento oportunamente y cumpliendo el límite de páginas como consecuencia de un cambio de mentalidad de las demás entidades de la Secretaría que antes no prestaban suficiente atención a las limitaciones operacionales y presupuestarias del Departamento;
- Se respetan más los programas de reuniones y, por lo tanto, se utilizan mejor los recursos gracias a un cambio en la mentalidad de diversos órganos intergubernamentales que estaban acostumbrados a pedir o cancelar servicios a su antojo, sin tener en cuenta las consecuencias ni los efectos para otros órganos.

## **IV. Integrar la gestión general**

17. Si bien la reforma de las actividades de gestión de conferencias comenzó en Nueva York, el Departamento ha hecho participar en ella a las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Viena y Nairobi desde el momento en que surgió el propio concepto. De hecho, un objetivo importante de la reforma consiste en lograr una

gestión integrada de los recursos relacionados con conferencias. En esta etapa, la gestión integrada se ha concretado primordialmente en la armonización de las normas y prácticas en cuestiones operacionales, financieras y de personal en todos los lugares de destino.

18. Así, en la reunión anual de coordinación de jefes de servicios de conferencias de los cuatro principales lugares de destino y de las comisiones regionales, que tuvo lugar en Ginebra del 7 al 9 de julio de 2003, se alentó a los participantes a adoptar una perspectiva general al examinar los cinco grandes elementos en que debía tener lugar una acción concertada en el plano tanto normativo como operativo, de conformidad con el nuevo planteamiento proactivo de la gestión de conferencias que asigna especial importancia a los beneficios para todo el sistema. Esos ámbitos son la gestión de las reuniones, la gestión de los documentos, las metodologías financieras y presupuestarias, la medición del desempeño y la tecnología de la información.

19. El calendario de conferencias y reuniones que aprueba la Asamblea General es el instrumento más importante y autorizado para la gestión de las reuniones. El Departamento trabajará en forma más proactiva con los órganos intergubernamentales correspondientes a fin de afinar un calendario que permita aprovechar en la forma más completa y racional los recursos que existen en los distintos lugares de destino y evitar que se produzcan simultáneamente períodos de gran volumen de trabajo en varios lugares y, para estos efectos, coordinará en toda la Secretaría la prestación de servicios para todas las reuniones y procurará en forma concertada hacer saber a los órganos intergubernamentales las consecuencias, especialmente para el presupuesto por programas, de las solicitudes de servicios, especialmente cuando estén concentradas en el mismo período y creen recargos simultáneos. Por otra parte, el Departamento está desarrollando un sistema de gestión electrónica de las reuniones (véanse los párrafos 26 y 27) como base de datos para la planificación que se puede consultar en todos los lugares de destino y que hará más fácil difundir desde el primer momento posible la información sobre reuniones y distribuir el volumen de trabajo entre los lugares de destino. Naturalmente, en este sistema integrado hay que tener en cuenta las condiciones especiales de diversos lugares de destino, como bien Viena y Nairobi, que dependen de recursos extrapresupuestarios.

20. En cuanto a la gestión de los documentos, en vista de que el planteamiento proactivo que se ha adoptado en Nueva York respecto de la planificación con los departamentos de origen y las sucesivas etapas del procesamiento, junto con el cumplimiento más estricto de las normas y directrices establecidas, han comenzado a arrojar resultados positivos, el Departamento ampliará a los demás lugares de destino las normas administrativas y operacionales que se aplican en la Sede, con inclusión del sistema de asignación de fechas.

21. La experiencia del Departamento con la preparación del proyecto de presupuesto por programas para 2004-2005 pone de manifiesto cuán importante es la uniformidad y coherencia entre los lugares de destino tanto en cuanto a las fórmulas y las metodologías financieras y presupuestarias como a los métodos e indicadores de medición del desempeño. Se harán análisis de las mejores prácticas y de las lecciones extraídas y los resultados serán debidamente recogidos en la planificación y la preparación del presupuesto en el futuro.

22. La coordinación más estrecha en cuanto a los adelantos tecnológicos constituye una constante en la gestión integrada. Por ello se ha establecido un grupo de expertos de la reunión de coordinación, presidido por el representante del Departamento en la Junta para la tecnología de la información y de las comunicaciones e integrado por expertos técnicos de los cuatro lugares de destino principales y de las comisiones regionales. Para aprovechar al máximo recursos que son finitos y reducir el costo de oportunidad que entraña un desarrollo no concertado, el grupo de expertos se dedicará a a) difundir información en forma oportuna y sistemática y b) asegurar que los proyectos sean compatibles en cada lugar de destino y entre ellos y que se ajusten a las normas y la política en toda la Secretaría. Asimismo, promoverá la normalización de las aplicaciones y la integración de los sistemas de manera de reducir el costo de la preparación y ejecución de proyectos, con inclusión del de capacitación y adquisiciones, y de facilitar a mediano plazo una mejor distribución del volumen de trabajo. Es cierto en todo caso que la integración de instrumentos electrónicos ya existentes y que han sido preparados y adaptados para tener en cuenta las particularidades de los distintos lugares de destino debe basarse en beneficios claramente identificados.

23. A la luz de lo que antecede, el Departamento ha iniciado un completo estudio, en cooperación con la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI), sobre los elementos fundamentales de una gestión general integrada. En el estudio se determinará el alcance de esa gestión, de conformidad con los distintos mandatos legislativos y administrativos, se enunciará un método práctico basado en un consenso general entre los lugares de destino de que se trata acerca de qué es conveniente y viable, prestando toda la atención debida a la necesidad de autoridad y responsabilidad en los aspectos operacionales, financieros y de personal, y se revisarán los documentos administrativos que corresponda a fin de tener en cuenta las novedades en este contexto.

## V. Optimizar la utilización de la tecnología

24. La tecnología de la información ha constituido siempre un activo estratégico del Departamento. La nueva filosofía y el nuevo modus operandi del Departamento hacen necesario ampliar en forma coordinada la aplicación de esa tecnología. En este contexto, el Comité de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha desempeñado una función central al establecer un entorno propicio para la reforma. El Comité, establecido para coordinar el desarrollo de la tecnología de la información que hasta entonces era disperso y asistemático, tiene los siguientes mandatos: establecer una estrategia para la tecnología de la información en el Departamento que se ajuste a los objetivos programáticos, especialmente en cuanto al proceso de reforma, asignar prioridad a los proyectos habida cuenta de la necesidad de compatibilidad y de obtener resultados tangibles, así como de la disponibilidad de recursos, y proceder a su seguimiento; impartir orientación al grupo de expertos en tecnología de la información que existe actualmente en el marco de la reunión de coordinación y cooperar con la Junta para la tecnología de la información y las comunicaciones a fin de asegurar que el desarrollo de esta tecnología en el Departamento se ajuste a la estrategia y las normas generales de la Secretaría en la materia.

25. Habida cuenta de que la infraestructura actual de la tecnología de la información en el Departamento está orientada primordialmente hacia el procesamiento de documentos transmitidos en papel y que lo mismo pasa con la programación de

reuniones, la estrategia del Departamento, aprobada por el Grupo de Dirección, consiste fundamentalmente en instituir nueva tecnología y optimizar su utilización, tanto en la cadena de reuniones como en toda la cadena de la documentación.

## **A. Gestión electrónica de las reuniones**

26. El sistema de gestión de reuniones (“e-Meets”) ha sido diseñado como instrumento de gestión para todas las dependencias del Departamento que participan en la programación de reuniones y otros eventos en la Sede y les prestan servicios. Se trata también de un depósito electrónico central de información relacionada con reuniones para ser utilizado tanto por dependencias de la Secretaría como Estados Miembros. En ese carácter, ha generado y distribuido informes para todas las dependencias que prestan servicios para reuniones y ha administrado todas las reservas de salas de reuniones.

27. La primera parte del proyecto fue ensayada con buenos resultados y finalizada en 2003; su resultado más visible es la lista que va pasando continuamente en pantallas de televisores ubicados en los edificios de la Secretaría y de conferencias con información actualizada acerca de las reuniones previstas o en curso en ese día. En el futuro se estudiará cabalmente, en colaboración con otros departamentos interesados y en el contexto del plan maestro de obras de capital, la instalación de paneles electrónicos con información general y relativa a cada reunión.

## **B. Gestión electrónica de los documentos**

28. La cadena de procesamiento de los documentos, que empieza con su presentación, pasa por su procesamiento e impresión y termina en la distribución, se sigue por conducto del registro computadorizado del proceso de producción de documentos (e-DRITS). Sin embargo, como se ha determinado que el seguimiento solo es insuficiente, se ha previsto un completo proceso electrónico de transmisión de los documentos a fin de que e-DRITS y todos los proyectos de tecnología de la información pasen a formar parte de toda la cadena.

### **1. Presentación electrónica de los documentos**

29. La presentación de los documentos en formato electrónico constituye un requisito previo para la transmisión electrónica. En la actualidad, todos los documentos que preparan las entidades de origen de la Secretaría deben ser presentados en formato electrónico y en papel y son luego remitidos a las distintas dependencias de procesamiento. Una vez lograda una transmisión totalmente electrónica de los documentos, se publicará una directiva editorial en virtud de la cual todas las entidades de la Secretaría deberán presentar los documentos únicamente en formato electrónico. Además, habida cuenta de que los documentos presentados por Estados Miembros u órganos intergubernamentales constituyen una proporción importante del volumen total que se procesa en el Departamento, se están estudiando también planes operacionales para facilitar su presentación electrónica o su conversión a un formato electrónico.

## 2. Transmisión electrónica de los documentos

30. Los elementos principales de la transmisión electrónica de los documentos tal como se prevé en la actualidad se desarrollarán en dos etapas. En primer lugar, este sistema sustentará la transmisión electrónica de los documentos, así como de las referencias y la terminología conexas en todos los idiomas oficiales en cada una de las etapas de la cadena de procesamiento de los documentos, de manera de reducir el tiempo necesario para hacer pasar los documentos de una etapa a otra y, en algunos casos, reducir el volumen del trabajo en las etapas sucesivas. Se ha diseñado y ensayado un sistema de distribución electrónica (e-Conveyor) que, según se espera, podrá estar en funcionamiento a título experimental para fines de 2003. En consecuencia, se ha hecho todo lo posible por impartir al personal conocimientos básicos de computación y darle los instrumentos de apoyo necesarios. Todos los traductores y revisores deben aprender a usar el teclado; se ofrece un sistema de reconocimiento de voz para trabajar con mayor rapidez; el sistema de dictado digital facilitará el dictado y enviará electrónicamente archivos de voz de alta calidad para su transcripción y la traducción con ayuda de computadora contribuirá a una mayor uniformidad en ciertos documentos de carácter repetitivo que se publican año tras año. Otros instrumentos de apoyo consisten en un sistema electrónico de referencias “e-Folder”, para la preparación y el envío de terminología y referencias en forma electrónica, el servidor de la base de datos LEO para poder consultar con rapidez un completo sistema local de archivo electrónico en que se encuentran los documentos más recientes en todos los idiomas oficiales de las Naciones Unidas, el programa de consulta “dtSearch”, en que se puede hacer una búsqueda de texto completo de todos los documentos archivados en LEO o en servidores de archivo de la red de área local y los sitios en Internet en que se puede consultar fácilmente la información más reciente relacionada con la traducción.

31. En segundo lugar, los beneficios íntegros de la transmisión electrónica se materializarán únicamente cuando tenga lugar el procesamiento electrónico de los documentos en todos los idiomas oficiales. Ello, sin embargo, requerirá un grado mucho más alto de preparación tecnológica del personal, además de tecnología más avanzada, y habrá que planificarlo y prepararlo cuidadosamente y aplicarlo gradualmente en el curso del tiempo. Para esos efectos, el Departamento ha impartido directrices operacionales según las cuales los conocimientos de computación constituyen un requisito que deben cumplir todos los nuevos funcionarios que desempeñen funciones relacionadas con la cadena de documentos y ha preparado un detallado plan de capacitación para los funcionarios permanentes.

## 3. Impresión a pedido

32. Para maximizar los efectos de la transmisión electrónica de los documentos se está instituyendo gradualmente la tecnología de la impresión a pedido como parte del plan de modernización de la infraestructura de publicación y distribución. Esta tecnología, utilizando insumos electrónicos de las dependencias precedentes, permite imprimir un número de documentos que varía según las distintas necesidades. También puede facilitar sobremanera la distribución mediante la impresión en lotes y la clasificación automatizada para los distintos usuarios según sus necesidades especiales. A los efectos de la distribución primaria, el primer lote de equipo para la impresión a pedido quedará instalado con ocasión del quincuagésimo octavo período de sesiones de la Asamblea General y en el segundo semestre de 2003 se hará una evaluación técnica del equipo y los programas informáticos necesarios para

establecer definitivamente el sistema. En el ínterin, ya se ha utilizado la tecnología de impresión a pedido en el contexto de la distribución secundaria a fin de imprimir rápidamente o incluso en el momento documentos pedidos con urgencia por delegados o por funcionarios de la Secretaría que ya no reciben ejemplares impresos en la Sede.

33. En vista de las limitaciones de la tecnología existente para la impresión a pedido, el Departamento ha venido tratando de encontrar la combinación adecuada de tecnología tradicional y moderna que atienda de la manera más económica a necesidades que van cambiando. Se cree que, con el adelanto de la tecnología, la consiguiente reducción del costo y las economías previstas en personal, tiempo y almacenamiento, esta tecnología será aplicada en una escala cada vez mayor.

#### **4. Disponibilidad electrónica de los documentos**

34. En septiembre de 2002 se lanzó una nueva versión del *Diario de las Naciones Unidas*, de más fácil lectura y con más información, entre ella información sobre eventos no oficiales en la Sede. Más importante es el hecho de que, a fin de dar a los Estados Miembros y a los funcionarios de la Secretaría acceso conveniente y eficiente a los documentos, el *Diario* tiene ahora una versión electrónica en el sitio de las Naciones Unidas en Internet en la cual se pueden consultar en forma electrónica en todo el mundo y en tiempo real, mediante hiperenlaces, documentos en todos los idiomas, incluida la lista diaria de documentos publicados en la Sede. Se seguirá atendiendo a las solicitudes de ejemplares impresos que presenten las delegaciones, ya que no todos los usuarios recurren por igual a la versión electrónica de los documentos. Se cree, sin embargo, que con el tiempo y con el adelanto de la tecnología, especialmente la tecnología inalámbrica en las salas de conferencias que permite a los usuarios consultar documentos en línea, las necesidades de documentos en papel seguirán disminuyendo. En consecuencia, el 2 de mayo de 2003 se envió a los Estados Miembros y a los Estados observadores una nota verbal en que se instaba a que revisaran sus necesidades de documentos en papel. El Departamento ha anunciado también que se propone suprimir la distribución secundaria de ejemplares en papel a las bibliotecas depositarias, salvo en los casos en que una de ellas carezca de la infraestructura necesaria para aprovechar la disponibilidad de documentos en línea. El *Diario* será modificado aún más a fin de permitir funciones de búsqueda y archivo de datos.

## **VI. Mejorar la situación en cuanto a la documentación**

35. El nuevo entorno creado por la reforma ha hecho posible al Departamento tomar diversas decisiones de administración a fin de establecer una buena circulación del trabajo y corregir el modus operandi de crisis perpetua que impera en la cadena de documentación.

### **A. Sistema de asignación de fechas para el procesamiento**

36. La publicación tardía de los documentos, motivo perenne de preocupación por los Estados Miembros, suele tener como causa la presentación tardía y a menudo carente de coordinación de los documentos para su procesamiento. Para hacer frente a este problema, el Departamento comenzó en 2003 a poner en práctica a título

experimental y en estrecha cooperación con las entidades de origen de la Secretaría y las secretarías de los órganos intergubernamentales un sistema de asignación de fechas para el procesamiento. Este sistema innovador de planificación avanzada consiste en asignar a cada documento un período de una semana para su presentación, sobre la base de las fechas en que ha de ser examinado por un órgano intergubernamental. Los documentos presentados dentro del período que les corresponde serán publicados con por lo menos cuatro semanas de antelación a la fecha de su examen. La puesta en práctica del sistema constituyó un importante tema en la primera reunión de coordinación para el quincuagésimo octavo período de sesiones de la Asamblea General, convocada por el Secretario General Adjunto de la Asamblea General y Gestión de Conferencias el 10 de febrero de 2003. Posteriormente se estableció un calendario para la presentación de los documentos previos al período de sesiones sustantivo del Consejo Económico y Social de 2003, en primer lugar, y luego para los del quincuagésimo octavo período de sesiones de la Asamblea General. El sistema, que ya está en funcionamiento, permitirá a las dependencias de procesamiento, que reciben cada semana pronósticos de trabajo para los seis meses siguientes, distribuir sus recursos de plantilla según la producción prevista y programar con antelación el personal temporario que necesitarán y los trabajos que tendrán que asignar para contratación externa. El sistema debería también servir para dejar de funcionar en medio de una crisis perpetua, lo cual obliga al procesamiento paralelo de documentos con plazos estrictos y es sumamente ineficiente.

37. Una evaluación inicial indica que existe cada vez mayor conciencia del sistema y de la importancia de que los departamentos de origen respeten el período que les ha sido asignado, lo cual constituye un buen augurio para un mecanismo tan complicado y delicado. Por lo tanto, el Departamento está estudiando múltiples posibilidades de ampliar el alcance del sistema. Ha comenzado a asignar períodos para la presentación de documentos posteriores al período de sesiones, a fin de evitar demoras en ella que hagan coincidir su procesamiento con el de documentos previos al período de sesiones a los que ya se haya asignado un período y cuyos plazos sean más estrictos. El Departamento tratará también de hacer más eficaz el sistema mediante el pronóstico de los documentos del período de sesiones, con inclusión de proyectos de resolución y decisión, así como de comunicaciones de Estados Miembros y Estados observadores.

38. El sistema de asignación de fechas para el procesamiento, en su carácter de mecanismo de planificación en las primeras etapas del proceso y con el apoyo de e-DRITS, forma parte indispensable del sistema de gestión de la documentación y, junto con la corriente electrónica de la documentación para el procesamiento en las etapas sucesivas, son fundamentales para mejorar la situación en cuanto a la documentación.

## **B. Volumen de los informes**

39. El Departamento ha hecho cumplir meticulosamente las restricciones y las directrices sobre el límite de páginas en los informes de la Secretaría o de otras fuentes. Habida cuenta de la necesidad de flexibilidad, se instituyó un procedimiento por el cual los jefes de las entidades de origen de la Secretaría deben pedir al Subsecretario General del Departamento dispensas para determinados documentos cuando consideren que se justifique. Este procedimiento ha hecho que los jefes de departamento en general y la Secretaría en particular cobren conciencia del problema.

Como resultado, más del 90% de los informes presentados por entidades de la Secretaría en los cinco primeros meses de 2003 cumplían el límite de páginas establecido. En el caso de los informes presentados por entidades distintas de la Secretaría, como informes de comités o relatores especiales por ejemplo, el Departamento ha encarecido a los autores que cumplan el límite de páginas fijado por la Asamblea General.

### **C. Actas resumidas**

40. En el curso de su examen interno, el Departamento llegó a la conclusión de que las actas resumidas siempre se habían preparado oportunamente en el idioma original y que su publicación tardía era imputable a que faltaba capacidad para traducir la versión original oportunamente a los otros cinco idiomas oficiales. Además, el mayor número de reuniones en el curso de los años ha hecho que aumente a la par el número de actas resumidas necesarias sin el correspondiente aumento de los recursos.

41. En el párrafo 18 de la sección III de su resolución 57/283 B, la Asamblea pidió que se estudiaran diversas medidas, entre ellas una mayor cooperación entre la preparación de las actas resumidas por el Departamento y la producción de los comunicados de prensa por el Departamento de Información Pública de la Secretaría. Los dos Departamentos celebraron consultas en 2003 y llegaron a la conclusión de que los comunicados de prensa eran preparados primordialmente para atender a los intereses de los medios de difusión y podían a veces omitir información que era importante para los Estados Miembros y para fines de constancia histórica. Además, no podían redactarse de manera tal de atender a los intereses tanto de los medios de difusión como de los Estados Miembros y, por lo tanto, no eran aceptables como sustituto de las actas resumidas, que constituían una relación autorizada de lo que acontecía en las sesiones. En este contexto, cabe recordar que se había llegado a conclusiones similares en varios estudios anteriores hechos en 1979, 1983 y 1994, en particular, acerca de propuestas de reemplazar las actas resumidas habituales por una versión abreviada similar a los comunicados de prensa. Cabe también observar que los comunicados de prensa, al no ser documentos oficiales, no están sujetos a la norma que rige la distribución simultánea de los documentos oficiales en los seis idiomas oficiales y muchas veces se distribuyen únicamente en un idioma.

42. Para mejorar la situación, en el informe del Secretario General sobre un mejor desempeño del Departamento (A/57/289) se proponía hacer un estudio de la posibilidad de reemplazar las actas resumidas por grabaciones digitales de las sesiones que fueran de bajo costo y ofrecieran posibilidades de búsqueda. Esa tecnología ofrece el beneficio adicional de que, con un costo mínimo, se pueden grabar las actuaciones de foros que actualmente no tienen derecho a actas resumidas. La Asamblea, sin embargo, no aprobó la propuesta en su quincuagésimo séptimo período de sesiones. En consecuencia, a fin de asegurar la distribución oportuna de las actas resumidas en todos los idiomas oficiales, la Asamblea podría considerar la posibilidad de reforzar la plantilla de los seis servicios de traducción o de habilitar recursos adicionales para la contratación externa. Como alternativa, podría realizar un minucioso análisis de la relación costo-beneficio del sistema actual de actas resumidas y revisar la lista de órganos que tienen derecho a que se levanten esas actas.

## **D. Concordancia de los proyectos de resolución de la Asamblea General**

43. La concordancia obedece al propósito de que no haya contradicciones entre las versiones en todos los idiomas de un proyecto de resolución. En consecuencia, debería tener lugar antes de que la Asamblea General lo aprobase oficialmente e incluso antes de que lo hiciese una Comisión Principal ya que, ulteriormente, las versiones en todos los idiomas de un texto legislativo son igualmente auténticas. Sin embargo, los métodos de trabajo de algunos de los órganos, en que todo el trabajo queda para el final, han hecho imposible esa tarea. Como consecuencia, tradicionalmente el Departamento ha venido haciendo la concordancia entre las resoluciones una vez aprobadas por la Asamblea General y bien cabría considerar que ello excede de sus atribuciones.

44. Con miras a hacer la concordancia entre los proyectos de resolución antes de su aprobación por la Asamblea General, en el quincuagésimo séptimo período de sesiones se llevó a cabo un proyecto piloto que se refería a los proyectos de resolución recomendados por la Primera Comisión pero no aprobados aún por el pleno. El proyecto puso de manifiesto que había una serie de limitaciones operacionales y que, para superarlas, sería necesario, entre otras cosas, modificar el proceso de trabajo de la Sección de Edición de Documentos Oficiales y los Servicios de Edición y Traducción en el Departamento. El proyecto destacó la importancia de una cooperación más estrecha entre los órganos intergubernamentales y sus secretarías, por una parte, y los correspondientes servicios de idiomas del Departamento, por la otra. En el quincuagésimo octavo período de sesiones de la Asamblea General se llevará a cabo un segundo proyecto experimental que abarcará no sólo a la Primera Comisión, sino también a las Comisiones Cuarta y Sexta. Que sea o no viable ampliar este mecanismo a todos los proyectos de resolución dependerá en gran medida de los cambios y ajustes que se introduzcan en los métodos y programas de trabajo del pleno y de las demás Comisiones Principales de la Asamblea General.

## **VII. Asegurar un desempeño de alta calidad en el curso de la reforma**

45. Si bien el Departamento ha introducido muchos cambios en el curso de la reforma, una cosa que no ha de cambiar es su compromiso de mantener un desempeño de alta calidad y, para esos efectos, ha adoptado una combinación de medidas en diversos ámbitos.

### **A. Calidad**

46. Una mejor calidad ha sido un tema constante en la labor del Departamento desde que fuera establecido. La reforma en curso ha hecho no sólo necesario sino también posible:

a) Minimizar las situaciones de crisis, que crean grandes trastornos, o procedimientos inconvenientes tales como el procesamiento de un día para otro, optimizar la corriente de trabajo para evitar la duplicación del trabajo y confusiones, estrechar la coordinación entre los funcionarios de los servicios de secretaría técnica y los funcionarios de idiomas cuando se trata de documentos delicados, preparar

instrumentos de tecnología de la información y ofrecer más oportunidades de capacitación para el personal;

b) Fomentar un mayor sentido de responsabilidad en cada uno de los funcionarios y administradores;

c) Cerciorarse no sólo de que existan mecanismos de control de calidad y aprovechamiento de las lecciones recogidas sino también de que funcionen eficazmente de modo de que no se repitan errores similares y de que las quejas en cuanto a la calidad se atiendan en la forma más expedita;

d) Incrementar la coordinación con los demás lugares de destino para armonizar las normas y prácticas y compartir el volumen de trabajo, mejorar la cooperación con otras entidades de la Secretaría mediante, entre otras cosas, asistencia editorial y entablar diálogos con los Estados Miembros para tener en cuenta sus preocupaciones especiales.

## **B. Normas de productividad**

47. Habida cuenta de que las actuales normas de productividad para los funcionarios de idiomas no son adecuadas, el Departamento ha establecido un equipo de tarea para realizar un completo estudio que comprenda todas las funciones relacionadas con los idiomas, entre ellas la interpretación y la traducción. En el curso del estudio celebrará consultas con los demás lugares de destino y los demás miembros de la Reunión entre organismos sobre disposiciones en materia de idiomas, documentación y publicaciones y encabezará un examen de la situación con participación de éstos. A su juicio, sin embargo, el examen debe tener en cuenta los efectos de la actual reestructuración de los procesos de trabajo, especialmente la transición a una circulación electrónica del trabajo mediante la aplicación de nuevas tecnologías. Se prevé iniciar el estudio a fines de 2003 a fin de presentar un informe a la Asamblea General en su quincuagésimo noveno período de sesiones.

## **C. Medición de la actuación profesional**

48. El Departamento, consciente de las deficiencias del método tradicional de medir su desempeño en forma exclusivamente cuantitativa, ha adoptado un método de consulta con el cliente mediante la realización de encuestas. En 2003 se hicieron encuestas con la Comisión de Desarrollo Sostenible, la Quinta Comisión, el pleno de la Asamblea General y el Comité del Programa y de la Coordinación. Las encuestas ponen de manifiesto un alto grado de satisfacción con el desempeño del Departamento, pero indican también aspectos que hay que mejorar. En el futuro se realizarán regularmente encuestas a órganos intergubernamentales como parte integrante del mecanismo de medición del desempeño en el Departamento. En el ínterin, el Departamento ha coordinado la labor entre diversos lugares de destino a fin de establecer otros métodos eficaces de medición del desempeño. La medición del desempeño constituirá un importante elemento del completo estudio de las normas de productividad a que se ha hecho referencia en el párrafo 47 del presente documento.

## D. Terminología

49. En atención a un interés concreto manifestado por Estados Miembros, el Departamento organizó en mayo de 2003 una serie de consultas por idioma a fin de que los servicios de idiomas y las delegaciones interesadas pudiesen discutir la terminología que se emplea en las Naciones Unidas y que muchas veces estas mismas establecen. Estas reuniones periódicas entre la Secretaría y Estados Miembros, celebradas por segunda vez en dos años, han servido para responder preguntas lingüísticas de las delegaciones y han servido también de útil mecanismo para que los funcionarios de idiomas conozcan mejor las fuentes nacionales de información terminológica.

50. En el tercer trimestre de 2002 se produjo un importante adelanto en el campo de la terminología al ponerse a disposición de todos los lugares de destino y del público en general por Internet una base de datos multilingüe en línea de terminología de las Naciones Unidas ("UNTERM"). Esta base de datos, que los servicios de idiomas de la Secretaría vienen preparando desde hace más de tres decenios, contiene más de 65.000 términos, en su mayor parte relacionados con las Naciones Unidas, y es actualizada y ampliada continuamente. La base de datos facilitará en gran medida una utilización sistemática de la terminología en todos los servicios de idiomas en cada lugar de destino y entre ellos y contribuirá a una producción de mayor calidad.

## VIII. Conclusiones

51. **El primer año de la reforma ha servido para establecer una sólida base a fin de cambiar fundamentalmente la filosofía y la mentalidad existentes y para reconfigurar el modus operandi del Departamento. Se ha tomado una cantidad de medidas importantes y se han alcanzado algunos resultados tangibles como quedó de manifiesto en lo que antecede. El efecto combinado de los cambios, en última instancia, queda de manifiesto en los sólidos resultados presupuestarios del Departamento. Por ejemplo, en comparación con los bienios 1998-1999 y 2000-2001, en que los gastos efectuados por el Departamento en Nueva York superaron las consignaciones iniciales en 11 y 27,6 millones de dólares de los EE.UU., respectivamente, la reforma ha permitido reducir considerablemente los gastos por concepto de asistencia temporaria y horas extraordinarias, con lo cual el Departamento ha podido mantenerse dentro de los límites de su consignación presupuestaria para 2002 y ha quedado en buena situación para cumplir todas sus funciones sin exceder de las consignaciones presupuestarias para el bienio 2002-2003.**

52. **Se tomarán las medidas siguientes para complementar las que han tenido lugar hasta la fecha:**

- **La transmisión electrónica de los documentos ha avanzado en forma constante y quedará en funcionamiento a título experimental para fines de 2003. Comenzarán los preparativos para alcanzar el objetivo final, esto es, el procesamiento plenamente electrónico de los documentos en todos los idiomas oficiales, que es un proceso a mucho más largo plazo.**
- **Inicialmente, se instituirá la impresión a pedido para el quincuagésimo octavo período de sesiones de la Asamblea General. Se hará un serio intento por reemplazar el equipo tradicional anticuado y determinar cuál es la**

combinación más adecuada de tecnología para aplicar plenamente ese sistema de manera de abarcar tanto la impresión como la distribución.

- Tras un segundo ensayo en cuanto a la concordancia de ciertos proyectos de resolución que ha de tener lugar en el quincuagésimo octavo período de sesiones de la Asamblea General, se considerará la posibilidad de ampliar esta práctica a todas las resoluciones de la Asamblea General.
- Se ampliará el sistema e-Meets a fin de que las delegaciones puedan utilizarlo para fines de información y para solicitar servicios. Será ampliado también de manera de incluir información de otros lugares de destino para poder preparar el calendario de conferencias y reuniones utilizando los recursos disponibles en la forma más racional.
- El sistema de gestión electrónica para la cadena de reuniones y la cadena de documentos, estarán cada vez más integrados entre sí de manera de sincronizar las necesidades de documentos con el programa de reuniones.
- En vista de que la reforma iniciada por el Departamento en Nueva York se ha venido aplicando gradualmente también en las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Viena y Nairobi, se realizará en cooperación con la Oficina de Servicios de Supervisión Interna, un importante estudio sobre una gestión general integrada de los recursos relacionados con conferencias.
- El Departamento hará un completo estudio de las normas de productividad y la medición del desempeño.

53. La reforma es un proceso gradual. Se necesita tiempo para que una nueva filosofía y una nueva mentalidad se impongan y para instituir nuevas prácticas. La reforma es también un proceso de ensayo y error. Si bien los primeros resultados son promisorios, han surgido complicaciones, se han hecho algunos ajustes y habrá que seguir haciéndolos. El éxito de la reforma en última instancia dependerá de una acción persistente y bien coordinada del Departamento en los próximos años. Dependerá también en gran medida del apoyo de las demás dependencias de la Secretaría y de los órganos intergubernamentales.