



Asamblea General

Distr. general
12 de junio de 2008
Español
Original: inglés

Sexagésimo tercer período de sesiones

Tema 122 de la lista preliminar**

Planificación de programas

Propuesta de marco estratégico para el período 2010-2011

Parte II: plan por programas bienal

Programa 24

Servicios de gestión y servicios de apoyo

Índice

	<i>Página</i>
Orientación general	3
A. Sede	5
Subprograma 1. Servicios de gestión y administración de justicia y servicios prestados a la Quinta Comisión de la Asamblea General y al Comité del Programa y de la Coordinación . .	5
Subprograma 2. Planificación de programas, presupuesto y contaduría general	8
Subprograma 3. Gestión de los recursos humanos	14
Subprograma 4. Servicios de apoyo	18
B. Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra	22
Subprograma 2. Planificación de programas, presupuesto y contaduría general	22
Subprograma 3. Gestión de los recursos humanos	23
Subprograma 4. Servicios de apoyo	24
C. Oficina de las Naciones Unidas en Viena	27
Subprograma 2. Planificación de programas, presupuestos y contaduría general	27
Subprograma 3. Gestión de los recursos humanos	28

* Publicado nuevamente por razones técnicas.

** A/63/50.



Subprograma 4. Servicios de apoyo	29
D. Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi	31
Subprograma 2. Planificación de programas, presupuesto y contaduría general	31
Subprograma 3. Gestión de los recursos humanos	33
Subprograma 4. Servicios de apoyo	34
Mandatos legislativos	37

Orientación general

24.1 La finalidad global del programa, cuya responsabilidad corresponde al Departamento de Gestión y a los servicios administrativos de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, consiste en mejorar la rendición de cuentas y aumentar la eficiencia y la eficacia de la Organización en la administración de sus recursos en tres esferas de gestión amplias, a saber, las finanzas, los recursos humanos y los servicios de apoyo, incluidos los de adquisiciones e infraestructura; brindar servicios de apoyo a los procesos intergubernamentales de la Organización; obtener financiación para los programas y actividades incluidas en los mandatos de la Secretaría; y apoyar la ejecución de esos programas y actividades.

24.2 Los mandatos del programa se derivan de los Artículos pertinentes de la Carta de las Naciones Unidas, y en particular los Artículos 8, 17, 97, 100 y 101, así como del Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas, el Estatuto y el Reglamento del Personal, el Reglamento y la Reglamentación Detallada para la planificación de los programas, los aspectos de programa del presupuesto, la supervisión de la ejecución y los métodos de evaluación, las resoluciones de la Asamblea General 41/213 y 42/211 y las resoluciones anuales sucesivas sobre el examen de la eficiencia del funcionamiento administrativo y financiero de las Naciones Unidas, así como las resoluciones 52/12 A y B, 57/300, 58/269, 60/1, 60/260 y 60/283, que tratan cuestiones relacionadas con la reforma y revitalización de la Organización, y otras resoluciones pertinentes.

24.3 El programa se orienta principalmente a la aplicación plena de las medidas de reforma de la gestión, conforme a lo aprobado por la Asamblea General, con el apoyo de una estrategia de comunicaciones que permita asegurar que los Estados Miembros, los directores y el personal estén cabalmente informados y participen en las actividades dirigidas a crear una Organización más eficaz y orientada a los resultados.

24.4 El Departamento de Gestión, en estrecha coordinación con los servicios administrativos de las oficinas situadas fuera de la Sede, tratará de asegurar que todas las políticas, procedimientos y controles internos de la gestión, nuevos o revisados, alcancen o superen las expectativas de los Estados Miembros que figuran en las resoluciones y decisiones de la Asamblea General y en los reglamentos y reglamentaciones pertinentes de las Naciones Unidas. Se fortalecerá la capacidad de los directores para ejecutar los programas incluidos en los mandatos mediante la mejora de la capacitación en cuestiones de gestión, una planificación de programas más especializada, una utilización más eficaz de la gestión basada en los resultados y unas prácticas de supervisión y evaluación periódicas y sistemáticas. Se facilitará la rendición de cuentas del personal directivo superior mediante el apoyo de la Junta sobre el Desempeño de las Funciones Directivas y la administración de los pactos de actuación profesional de los funcionarios de categoría superior. Además, el Departamento prestará apoyo al Comité de Gestión para que pueda cumplir sus responsabilidades en la aplicación de las recomendaciones formuladas por los órganos de supervisión y se asegurará de que se corrijan las deficiencias sustanciales y de otro tipo detectadas por los órganos de supervisión en los controles internos y se establezcan planes que les pongan remedio.

24.5 La reforma de la gestión de los recursos humanos seguirá reflejando el entorno multicultural de la Organización y su aplicación estará encaminada a potenciar al personal, aumentar su flexibilidad y movilidad para adaptarse a las prioridades de la Organización y mejorar su capacidad para llevar a cabo sus tareas con mayor eficacia. El Departamento seguirá apoyando y consolidando la integración de la perspectiva de género y la representación geográfica en la labor de la Organización, en cumplimiento de la importante función que le incumbe en la aplicación de políticas en que se tengan en cuenta las cuestiones de género.

24.6 El Departamento, en estrecha coordinación con los servicios administrativos de las oficinas situadas fuera de la Sede, seguirá desempeñando una importante función en la ejecución de la estrategia en materia de tecnología de la información y las comunicaciones en la Secretaría, aprovechando plenamente el potencial de esas tecnologías para apoyar la reforma de la gestión y promover modalidades de trabajo más eficientes y eficaces. Una iniciativa importante será la introducción de un sistema de planificación de los recursos institucionales, el cual servirá de sistema de información integrado de alcance mundial, y podrá ser utilizado por la Secretaría en todo el mundo, facilitará la gestión eficaz de los recursos humanos, financieros y materiales y estará basado en procedimientos de trabajo simplificados. El sistema de planificación de los recursos institucionales será esencial para la introducción y aplicación de las Normas Contables Internacionales para el Sector Público.

24.7 Como resultado de la aprobación por la Asamblea General de las resoluciones 61/261 y 62/228, el Departamento desempeñará una función diferente en el sistema de administración de justicia. El nuevo sistema, que deberá entrar en vigor plenamente el 1º de enero de 2009, presenta una importante novedad, la evaluación administrativa interna de carácter obligatorio de todas las decisiones administrativas impugnadas, de la cual se encargará el Departamento de Gestión dentro de determinados plazos prescritos, así como de tomar medidas correctivas si fuera necesario. Esta iniciativa complementa las gestiones dirigidas a reforzar la rendición de cuentas del personal directivo y promover la solución rápida y oportuna de controversias. El Departamento, por conducto de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, seguirá representando a la Organización en las apelaciones y los casos disciplinarios.

24.8 El Departamento también se ocupará de gestionar la trascendental renovación del complejo de la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York. El plan maestro de mejoras de infraestructura, como se ha denominado al proyecto, consiste en obras de renovación total del complejo y que convertirán a la Sede de la Organización en una instalación moderna, segura y eficiente en el consumo de energía. El proyecto, de cinco años de duración, entrará en la etapa de construcción durante el período 2010-2011, cuando estarán en marcha las obras de renovación en los edificios de la Secretaría, la Asamblea General y de conferencias.

24.9 Por otra parte, el Departamento mantendrá su función de liderazgo dentro del régimen común de las Naciones Unidas. Mediante las alianzas que establezca con otras organizaciones del sistema, fortalecerá los actuales servicios comunes y conjuntos y ampliará y desarrollará nuevos servicios comunes y conjuntos de las entidades de las Naciones Unidas cuando tales servicios parezcan más eficientes y económicos que los que se prestan en forma descentralizada.

24.10 Además, el Departamento proporcionará apoyo sustantivo o técnico de secretaría a la Quinta Comisión (Asuntos Administrativos y de Presupuesto), el Comité del Programa y de la Coordinación, la Comisión de Cuotas, la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto, la Junta de Auditores y el Comité Asesor de Auditoría Independiente.

A. Sede

Subprograma 1*

Servicios de gestión y administración de justicia y servicios prestados a la Quinta Comisión de la Asamblea General y al Comité del Programa y de la Coordinación

a) Servicios de gestión**

Objetivo de la Organización: mejorar la capacidad de gestión y los servicios administrativos en toda la Secretaría como medio de reforzar la eficacia, la eficiencia, la rendición de cuentas y la transparencia

Logros previstos de la Secretaría

Indicadores de progreso

a) Mejorar las políticas, los procedimientos y los controles internos de la Secretaría en materia de gestión para cumplir plenamente los mandatos legislativos y los reglamentos y reglamentaciones pertinentes

a) Todas las políticas, los procedimientos y los controles internos de la gestión, nuevos o revisados, cumplen plenamente los mandatos legislativos y los reglamentos y reglamentaciones pertinentes

b) Eliminar las deficiencias sustanciales y de los controles internos descubiertas por los órganos de auditoría dentro de la Organización

b) Mayor porcentaje de recomendaciones de los órganos de auditoría relativas a los controles internos que se cumplen plenamente; se detectan deficiencias sustanciales y situaciones denunciables y se establecen planes para ponerles remedio

c) Mejorar los procesos institucionales

c) i) Mejora en la puntualidad de los procesos institucionales (reducción del número de meses, semanas o días necesarios)
ii) Aumento de mejoras en la eficiencia derivadas de las mejoras en los procesos institucionales

* La ejecución del subprograma 1 es de exclusiva responsabilidad del Departamento de Gestión de la Sede.

** Los proyectos sobre el marco para la rendición de cuentas, el marco para la gestión del riesgo institucional y de control interno y el marco para la gestión basada en los resultados que se presentaron por separado en un informe del Secretario General (A/62/701 y Add.1 y Corr.1) todavía están siendo examinados por la Asamblea General. En espera de las decisiones que ésta pueda adoptar al respecto, en el presente documento no se han incorporado las estimaciones revisadas del plan por programas bienal y prioridades correspondientes al subprograma 1 del programa 24.

- | | |
|---|--|
| d) Mejorar los métodos, los instrumentos y las técnicas empleados para evaluar la eficiencia y la productividad en las funciones y los servicios de gestión más importantes | d) Aumento cuantificable de la eficiencia y productividad en las funciones y los servicios de gestión más importantes, del cual se informa a la Asamblea General, y que se obtiene como resultado de la utilización por la Secretaría de métodos e instrumentos perfeccionados para evaluar la eficiencia y la productividad |
| e) Aumentar la eficiencia en el examen de la adjudicación de contratos y la enajenación de activos, asegurando la equidad, integridad y transparencia y el cumplimiento de los reglamentos y reglamentaciones pertinentes | e) i) Disminución del tiempo medio necesario para la tramitación de los casos presentados al Comité de Contratos de la Sede
ii) Aumento del número de casos tramitados por la Junta de Fiscalización de Bienes de la Sede |
-

Estrategia

24.11 La responsabilidad de este componente del subprograma recae en la Oficina del Secretario General Adjunto de Gestión. El subprograma será fundamental para promover las buenas prácticas de gestión en toda la Secretaría y para introducir políticas, procesos y procedimientos administrativos nuevos que cumplan plenamente los mandatos legislativos y los reglamentos y reglamentaciones pertinentes. La Oficina prestará especial atención a la comunicación efectiva con los Estados Miembros y dentro de la Secretaría acerca de la reforma de la gestión y cuestiones normativas y acerca de la supervisión y evaluación de los efectos de esa reforma y la presentación de informes al respecto. Se facilitará la rendición de cuentas de los cuadros directivos mediante el apoyo de la Junta sobre el Desempeño de las Funciones Directivas y la administración de los pactos de actuación profesional del personal directivo superior. Además, la Oficina examinará las conclusiones y recomendaciones de los órganos de supervisión, señalará deficiencias sustanciales y situaciones denunciables y hará un seguimiento de la situación en que se halla la aplicación de las recomendaciones y la adopción de los planes dirigidos a ponerles remedio. El subprograma incluye también a la secretaría del Comité de Contratos de la Sede, que apoyará la labor del Comité, órgano que se ocupa de hacer recomendaciones a la instancia que toma las decisiones respecto de adquisiciones propuestas que superen un valor mínimo concreto, y a la secretaría de la Junta de Fiscalización de Bienes, que apoyará la labor de la Junta, encargada de hacer recomendaciones sobre liquidaciones propuestas de bienes y activos de las Naciones Unidas.

b) Administración de justicia: evaluación administrativa interna

Objetivo de la Organización: asegurar que haya una mayor rendición de cuentas individual sobre la adopción de decisiones y que las decisiones administrativas incorrectas no den lugar a un proceso en el sistema oficial de administración de justicia

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
Mejorar la capacidad de supervisar la autoridad delegada en materia de decisiones de gestión, así como la rendición de cuentas a nivel directivo	i) Respuesta oportuna a las solicitudes de evaluación interna, dentro de los plazos prescritos de 30 y 45 días ii) Menor número de decisiones improcedentes o incorrectas adoptadas por las distintas oficinas y departamentos de la Secretaría de las Naciones Unidas iii) Menor número de casos en que se inicia un proceso oficial ante el Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas

Estrategia

24.12 La responsabilidad de este componente del subprograma recae en la Oficina del Secretario General Adjunto de Gestión. Se dará respuesta a las solicitudes individuales de evaluación interna de decisiones impugnadas, antes de someter la cuestión a un proceso judicial, dentro de los plazos establecidos de 30 días y 45 días. La evaluación administrativa interna será el paso final para determinar si se han cometido errores o ha habido irregularidades, antes de que el caso pase a revisión judicial en primera instancia. La administración tendría así la oportunidad de corregirse de ser necesario y de exigir cuentas a quien hubiera tomado una decisión improcedente. Se establecerán medidas adecuadas de rendición de cuentas para asegurar que las personas y la Organización rindan cuentas de sus actos de conformidad con las resoluciones y normas pertinentes.

c) Servicios prestados a la Quinta Comisión de la Asamblea General y al Comité del Programa y de la Coordinación

Objetivo de la Organización: facilitar las deliberaciones y la adopción de decisiones de la Quinta Comisión y el Comité del Programa y de la Coordinación

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
Mejorar la comunicación sobre aspectos de organización y procedimiento de las reuniones y reforzar el apoyo sustantivo, técnico y de secretaría que se presta a los Estados Miembros y otros participantes en las reuniones	i) Preparación y presentación puntual a la Asamblea General de los programas de trabajo y los informes finales de la Quinta Comisión y del Comité del Programa y de la Coordinación

- ii) Menor número de quejas de representantes de Estados Miembros en la Quinta Comisión y el Comité del Programa y de la Coordinación relativas a la organización de las reuniones y al nivel y la calidad de los servicios técnicos de secretaría

Estrategia

24.13 La responsabilidad de este componente del subprograma recae en la secretaría de la Comisión de Asuntos Administrativos y de Presupuesto de la Asamblea General y el Comité del Programa y de la Coordinación. La estrategia para alcanzar el objetivo incluirá:

- a) Asistencia proactiva a los presidentes y las mesas de la Quinta Comisión y el Comité del Programa y de la Coordinación para el fortalecimiento y la revitalización de su labor. Preparación de información analítica e histórica sobre sus reuniones a fin de elaborar propuestas adecuadas sobre los métodos de trabajo para su examen por esos órganos;
- b) Asistencia proactiva a los representantes de los Estados Miembros sobre todos los asuntos relativos a la programación y organización efectiva de las reuniones, incluida la presentación de un programa de trabajo preliminar y la publicación puntual de informes y comunicaciones.

Subprograma 2 Planificación de programas, presupuesto y contaduría general

a) Planificación y presupuestación de programas

Objetivo de la Organización: obtener los recursos necesarios para la financiación de los programas y actividades de la Secretaría incluidos en los mandatos y mejorar la gestión de la utilización de esos recursos

Logros previstos de la Secretaría

Indicadores de progreso

a) Mejorar la presentación de informes a los Estados Miembros sobre cuestiones relacionadas con el presupuesto por programas y los presupuestos de los tribunales penales

- a) i) Mayor porcentaje de informes e información suplementaria que se presenta dentro de los plazos fijados
- ii) Mayor número de secretarías de órganos intergubernamentales y de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto que manifiestan satisfacción con la claridad, calidad e integridad de los documentos presupuestarios y la información suplementaria que se facilita

-
- | | |
|--|---|
| <p>b) Mejorar la supervisión de los recursos para el presupuesto por programas y los presupuestos de los tribunales penales y de los recursos extrapresupuestarios</p> | <p>b) i) Reducción de las obligaciones por liquidar como porcentaje de las consignaciones finales</p> <p>ii) Reducción de la diferencia porcentual entre los créditos extrapresupuestarios y los gastos extrapresupuestarios</p> |
| <p>c) Mejorar los servicios a los clientes</p> | <p>c) i) Reducción del tiempo de respuesta necesario para la asignación de recursos extrapresupuestarios</p> <p>ii) Mayor porcentaje de clientes encuestados que consideran que la orientación facilitada por la División de Planificación de Programas y Presupuesto sobre los procedimientos y procesos presupuestarios es por lo menos “buena” o “muy buena”</p> <p>iii) Mayor porcentaje de clientes encuestados que califican de al menos “buena” o “muy buena” la facilidad de acceso a la información presupuestaria</p> |
-

Estrategia

24.14 La responsabilidad de este componente del subprograma 2 recae en la División de Planificación de Programas y Presupuesto de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General. En el período que abarca el plan, la atención se centrará en:

- a) Formular y aplicar políticas, procedimientos y métodos sobre cuestiones relativas al presupuesto por programas y los recursos extrapresupuestarios que sean compatibles con el Reglamento Financiero y Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas y el Reglamento y Reglamentación Detallada para la planificación de los programas, los aspectos de programas del presupuesto, la supervisión de la ejecución y los métodos de evaluación, y dar orientaciones a los departamentos y oficinas a ese respecto;
- b) Preparar y presentar a los órganos legislativos el esbozo del presupuesto del Secretario General, los presupuestos por programas bienales, incluidos los presupuestos de las misiones políticas especiales y de los tribunales penales, los informes sobre la ejecución del presupuesto y otros informes sobre cuestiones presupuestarias, incluidas las exposiciones sobre las consecuencias financieras de nuevas actividades para el presupuesto por programas, así como propuestas revisadas o suplementarias para el presupuesto por programas;
- c) Facilitar constantemente las deliberaciones y la toma de decisiones sobre cuestiones de planificación y presupuestarias de la Asamblea General y sus órganos subsidiarios pertinentes, mediante la prestación de servicios sustantivos sobre cuestiones presupuestarias y relacionadas con programas;

d) Mejorar los sistemas y procedimientos de control y presentación de informes respecto de la ejecución de los presupuestos por programas y los fondos extrapresupuestarios para asegurar la utilización económica y adecuada de los recursos;

e) Mejorar los servicios prestados a los clientes, tanto dentro como fuera de la Secretaría, aprovechando la tecnología para simplificar los procesos administrativos y prestando una atención especial y continua al desarrollo de la capacidad sustantiva, de gestión y técnica del personal;

f) Supervisar constantemente cómo cumplen las oficinas con la delegación de atribuciones concretas en asuntos presupuestarios;

g) Mejorar los procedimientos vigentes para la administración de los recursos extrapresupuestarios, incluso dando una respuesta más oportuna a los departamentos y oficinas a los que se prestan servicios.

b) Servicios financieros relacionados con las operaciones de mantenimiento de la paz

Objetivo de la Organización: obtener los recursos necesarios para la financiación de las operaciones de mantenimiento de la paz y asegurar unas actividades de mantenimiento de la paz eficientes y eficaces

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mejorar la supervisión y el control de los presupuestos de las operaciones de mantenimiento de la paz	a) Aumento de la tasa de ejecución del presupuesto expresada como porcentaje de las consignaciones
b) Mejorar la puntualidad de los pagos a los contingentes	b) Los plazos de los reembolsos adeudados a los contingentes no superan los tres meses

Estrategia

24.15 La responsabilidad de este componente del subprograma 2 recae en la División de Financiación de Operaciones de Mantenimiento de la Paz de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General. La División seguirá formulando y aplicando políticas y procedimientos compatibles con el Reglamento Financiero y Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas en lo que respecta a las actividades de mantenimiento de la paz. Se mejorará la presentación de los presupuestos y de los informes de ejecución y especiales, que incluirán marcos basados en los resultados, cuando corresponda, y se dará más transparencia a la información sobre necesidades de recursos y gastos. Se vigilarán atentamente la situación de caja y los gastos en efectivo. Se proporcionará a todas las misiones de mantenimiento de la paz asesoramiento sobre políticas, metodologías e instrumentos presupuestarios, así como capacitación y orientación. La División continuará facilitando, mediante la prestación de servicios sustantivos, las deliberaciones de la Asamblea General y sus órganos subsidiarios competentes y la adopción de decisiones sobre asuntos presupuestarios relacionados con las actividades de mantenimiento de la paz.

c) **Contabilidad, cuotas y presentación de informes financieros**

Objetivo de la Organización: mejorar aún más la calidad de los estados financieros y la satisfacción de los clientes con los servicios prestados, y garantizar la financiación de los gastos de la Organización con arreglo al Artículo 17 de la Carta de las Naciones Unidas y mejorar la aplicación de las decisiones conexas

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mejorar la integridad de la información financiera	a) i) Opinión positiva de la Junta de Auditores sobre los estados financieros ii) No más de dos conclusiones de auditoría negativas importantes en relación con otras cuestiones financieras
b) Garantizar transacciones financieras oportunas y correctas	b) i) Mayor porcentaje de pagos que se tramitan y de transacciones que se asientan dentro de los 30 días siguientes a la recepción de todos los documentos correspondientes ii) Conciliación de las cuentas bancarias dentro de los 30 días siguientes al final del mes
c) Ajustar las pólizas de seguro para que ofrezcan mayores beneficios a la Organización	c) Número de mejoras o ajustes en las prestaciones introducidos en las condiciones de las pólizas de seguros
d) Adopción por los Estados Miembros de decisiones fundamentadas sobre cuestiones relativas a la escala de cuotas, la base de la financiación de las actividades de mantenimiento de la paz y la situación de las contribuciones	d) i) Mantenimiento del porcentaje de informes mensuales sobre la situación de las contribuciones presentados para fines del mes siguiente ii) Mayor porcentaje de la documentación anterior al período de sesiones sobre la escala de cuotas y la base de financiación de las operaciones de mantenimiento de la paz que se presenta dentro de los plazos fijados
e) Determinar oportunamente las contribuciones de los Estados Miembros sobre la base de las decisiones de la Asamblea General	e) Mantenimiento o aumento del porcentaje de notificaciones de prorrateos emitidas dentro de los 30 días siguientes a las decisiones pertinentes de los órganos intergubernamentales, según lo dispuesto en la regla financiera 103.1

Estrategia

24.16 La responsabilidad de este componente del subprograma 2 recae en la División de Contaduría General de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General. Se dará prioridad a la utilización de la tecnología

para mejorar la tramitación de las transacciones financieras, los servicios que se prestan a los clientes y la calidad y disponibilidad de información financiera oportuna y correcta. Se seguirán haciendo esfuerzos para simplificar los procesos administrativos. La División de Contaduría General participará activamente en el proceso de aplicación del sistema de planificación de los recursos institucionales seleccionado. Asimismo, llevará a cabo actividades para asegurar la aplicación satisfactoria de las Normas Contables Internacionales para el Sector Público. El Servicio de Contribuciones brindará un apoyo eficaz a la Comisión de Cuotas y a la Asamblea General durante las deliberaciones para llegar a un acuerdo sobre la escala de cuotas para el período 2010-2012 y sobre la base de la financiación de las actividades de mantenimiento de la paz en ese período, y garantizará la fijación oportuna de las cuotas que correspondan y el suministro de información sobre la situación de las cuotas prorrateadas. La División seguirá asegurando la aplicación correcta del Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas y de las políticas y los procedimientos establecidos en materia de contabilidad.

d) Servicios de tesorería

Objetivo de la Organización: garantizar la inversión prudente de los recursos y mejorar las medidas de administración del efectivo

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mantener una administración prudente de los fondos	a) i) El rendimiento del fondo de inversiones en dólares es igual o superior al tipo de interés del bono del Tesoro de los Estados Unidos a 90 días ii) El rendimiento del fondo de inversiones en euros es igual o superior al tipo de interés del índice EONIA (Euro OverNight Index Average)
b) Mejorar la eficiencia y seguridad del sistema de pagos	b) i) Salvaguardia continuada sin pérdidas de los recursos financieros ii) Mayor porcentaje de desembolsos automáticos por conducto de la Sociedad para las Telecomunicaciones Financieras Interbancarias Mundiales (SWIFT) iii) Menor número de cuentas bancarias

Estrategia

24.17 La responsabilidad de este componente del subprograma 2 recae en la Tesorería de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General. Se dedicará especial atención a mejorar la fiabilidad de los controles internos, a continuar desarrollando los sistemas de administración de inversiones y efectivo, incluso procurando reducir el número de cuentas bancarias, y a aumentar el porcentaje de pagos efectuados utilizando medios electrónicos u otros conductos seguros.

e) **Operaciones de Información Financiera**

Objetivo de la Organización: mejorar la eficiencia de los procesos financieros institucionales

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Asegurar la compatibilidad entre la estrategia de los requisitos operacionales de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General y las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público y el sistema de planificación de los recursos institucionales	a) i) Porcentaje de los requisitos operacionales de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General que se ajustan sin dificultades a las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público y al sistema de planificación de los recursos institucionales ii) Mayor porcentaje de la información sobre recursos extrapresupuestarios que se ha integrado en el sistema de información financiera
b) Proporcionar recursos de apoyo adecuados para todos los sistemas críticos de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General	b) Menor porcentaje de solicitudes de servicios de apoyo que no reciben respuesta dentro de los plazos fijados
c) Mejorar los informes de gestión financiera	c) Mayor porcentaje de clientes encuestados que consideran que el acceso a la información presupuestaria es por lo menos “bueno” o “muy bueno”

Estrategia

24.18 La responsabilidad de este componente del subprograma 2 recae en el Servicio de Operaciones de Información Financiera de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General. Durante el período que abarca el plan, el Servicio se concentrará en prestar apoyo operacional a la Oficina del Contralor y a todas las divisiones de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General. Asimismo, procurará cumplir mejor sus funciones, establecer recursos de reserva para prestar apoyo operacional a los sistemas esenciales y formular una visión coherente y una estrategia en materia de tecnología de la información que sean compatibles con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público y el sistema de planificación de los recursos institucionales. El Servicio coordinará los servicios, establecerá plataformas y herramientas normalizadas para los sistemas; asegurará que haya controles suficientes en todos los sistemas esenciales de las misiones; seguirá examinando y recopilando los requisitos institucionales actuales de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General a fin de simplificar los procesos; participará activamente en la aplicación del sistema de planificación de los recursos institucionales y garantizará que los adelantos importantes introducidos en los sistemas apoyen la aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público y del sistema de planificación de los recursos institucionales.

Subprograma 3 Gestión de los recursos humanos

a) Políticas y planificación estratégica

Objetivo de la Organización: elaborar un marco estratégico para los recursos humanos mediante una planificación y políticas encaminadas a reformar el perfil de la fuerza de trabajo de la Secretaría para satisfacer las necesidades organizacionales cambiantes y promover al mismo tiempo una mayor transparencia, responsabilidad y rendición de cuentas, establecer puntos de referencia y mejorar las condiciones de servicio para atraer y retener personal

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mejorar la planificación de los recursos humanos	a) Mayor número de departamentos u oficinas que alcanzan como mínimo el 70% de los objetivos de sus planes de acción departamentales sobre recursos humanos
b) Mejorar la supervisión de las facultades delegadas en el ámbito de los recursos humanos	b) Mayor porcentaje de departamentos y oficinas que se muestran satisfechos con el apoyo prestado para la aplicación de las recomendaciones de supervisión

Estrategia

24.19 La responsabilidad de este componente del subprograma 3 recae en la División de Políticas y Planificación Estratégica de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos. De conformidad con las resoluciones de la Asamblea General, de las cuales la más reciente es la resolución 61/244, se dedicará especial atención a los servicios de apoyo en materia de políticas y los integrados de apoyo en las esferas de la planificación de recursos humanos, la gestión de la información y la supervisión de la autoridad delegada. Se hará hincapié en asegurar un apoyo y orientación de calidad en la aplicación de la política sobre recursos humanos, sobre todo en lo concerniente a fortalecer la capacidad y el desempeño organizacional, incluida la planificación de la sucesión en los cargos y la planificación estratégica de la fuerza de trabajo, y el fortalecimiento de la supervisión. Se prestará especial atención a la formulación y presentación a la Asamblea General de propuestas sobre políticas de gestión de los recursos humanos; la mejora de la coordinación con otras organizaciones del régimen común de las Naciones Unidas en lo que respecta a la aplicación de políticas relativas a los sueldos, prestaciones y condiciones de servicio del personal en todo el sistema; y la prestación de servicios de asesoramiento con respecto al personal de la Secretaría en todo el mundo.

b) Contratación y dotación de personal

Objetivo de la Organización: prestar apoyo para la gestión racional de los recursos humanos de la Organización y, respecto de la dotación de personal, tener debidamente en cuenta el principio de la distribución geográfica equitativa conforme al párrafo 3 del Artículo 101 de la Carta de las Naciones Unidas

Logros previstos de la Secretaría**Indicadores de progreso**

a) Mejorar la contratación y colocación y los ascensos y facilitar una mayor representación geográfica y un mejor equilibrio entre los géneros en el personal	a) i) Mayor número de departamentos y oficinas que llevan a cabo una planificación sistemática de la sucesión en los cargos ii) Mayor número de departamentos que, en colaboración con la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, aplican una contratación estratégica y cumplen los objetivos de mejorar la distribución geográfica y el equilibrio entre los géneros en la contratación iii) Mayor número de nacionales de Estados Miembros no representados e insuficientemente representados, en particular de países en desarrollo, en la Secretaría iv) Disminución del promedio de días que un puesto permanece vacante en la Secretaría
b) Aumentar el número de profesionales jóvenes disponibles para su contratación, en particular mediante actividades de divulgación mejores y de mayor alcance	b) Mayor número de candidatos calificados identificados a través de exámenes competitivos para toda la Secretaría
c) Mejorar los servicios, el apoyo y el asesoramiento que se brindan al personal y a los departamentos u oficinas	c) i) Mayor porcentaje del personal receptor de servicios en la Sede de las Naciones Unidas que se muestra satisfecho con los servicios administrativos recibidos ii) Mayor porcentaje de oficinas ejecutivas y directores de administración (en las oficinas fuera de la Sede) que se muestran satisfechos con el apoyo y asesoramiento ofrecidos

Estrategia

24.20 La responsabilidad de este componente del subprograma 3 recae en la División de Contratación y Colocación de Personal de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos. Este componente presta apoyo al actual esfuerzo de reforma del Secretario General encaminado al desarrollo de una Organización más productiva, flexible y orientada hacia los resultados, tal como se describe en su informe titulado

“Invertir en el personal” (A/61/255 y Add.1 y Add.1/Corr.1) y siguiendo la orientación dada por los Estados Miembros en la resolución 61/244 de la Asamblea General. Además, presta apoyo a la gestión racional de los recursos humanos de la Organización mediante la contratación del personal adecuado, en el momento adecuado y para el lugar adecuado en toda la Secretaría, asesora y apoya al personal directivo y a los funcionarios y presta de manera eficiente servicios de administración de personal. Se hará hincapié en garantizar el apoyo a la calidad, incluso mediante la creación de capacidad, y en proporcionar orientación sobre la aplicación de las políticas de recursos humanos a fin de asegurar su coherente observancia; mejorar el desempeño institucional a fin de cumplir los mandatos de la Asamblea General, en particular los relativos a la distribución geográfica y el equilibrio de género; aplicar estrategias de contratación dinámicas y selectivas; acelerar el proceso de selección y contratación; reestructurar los procesos de administración del personal; fortalecer la orientación de los clientes y la comunicación con éstos; y reforzar el papel de las tecnologías de la información en la contratación y dotación de personal. La División se esforzará por aplicar normas institucionales coherentes en materia de contratación y dotación de personal sobre la base de la planificación estratégica de la fuerza de trabajo. Fortalecerá las asociaciones con los Estados Miembros, los departamentos y oficinas y otras organizaciones a efectos de realizar campañas de divulgación e identificar candidatos de alta calidad. Promoverá la cabal utilización de las listas existentes, adoptará medidas para mejorar la distribución geográfica y el equilibrio de género en la Secretaría en general y llevará a cabo concursos con miras a contratar personal para el cuadro orgánico, así como exámenes, pruebas y evaluaciones de otro tipo. Con respecto a los departamentos y las oficinas ubicadas en Nueva York, la División se concentrará en mejorar sus servicios y, a la vez, seguirá prestando apoyo al personal directivo y a los funcionarios en lo que atañe a políticas de gestión de los recursos humanos, procedimientos operacionales y administración del personal.

c) Formación y perfeccionamiento

Objetivo de la Organización: promover el cambio de la cultura institucional de la Secretaría, forjar un personal con múltiples aptitudes, versátil y con movilidad para hacer frente a las nuevas necesidades y requisitos

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Aumentar la versatilidad del personal	a) i) Mayor número de funcionarios que participan en programas de formación y desarrollo de las perspectivas de carrera gestionados por la Oficina de Gestión de Recursos Humanos y los culminan satisfactoriamente ii) Aumento del promedio de actividades de capacitación y otras actividades de formación del personal por funcionario
b) Mejorar el ambiente de trabajo	b) Mayor porcentaje de funcionarios que expresan satisfacción con el ambiente de trabajo, incluso con los programas que alientan y apoyan la movilidad

Estrategia

24.21 La responsabilidad de este componente del subprograma 3 recae en la División de Formación y Perfeccionamiento de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos. La División concentrará sus esfuerzos en el perfeccionamiento de los recursos humanos actuales y futuros de la Organización reforzando la integración de las competencias básicas y de dirección en todos los sistemas de gestión de recursos humanos, con inclusión de la contratación, la evaluación del desempeño, el desarrollo de las perspectivas de carrera y la formación; la gestión de los programas de perfeccionamiento del personal de la Organización; la prestación de apoyo para la promoción de las perspectivas de carrera del personal; la aplicación de mecanismos para fomentar la movilidad a fin de satisfacer las necesidades de la Organización y crear una fuerza de trabajo más versátil, con múltiples aptitudes; mejorar la gestión del desempeño; apoyar a los funcionarios para que puedan equilibrar sus vidas profesionales y personales; y prestar servicios de asesoramiento y atención profesional al personal. Se prestará especial atención a la colaboración con los directores de programas para llevar adelante la reforma de la gestión de recursos humanos a fin de promover la excelencia de la fuerza de trabajo de la Organización.

d) Servicios médicos

Objetivo de la Organización: promover y mantener la salud del personal, teniendo en cuenta su estado de salud y el ambiente de trabajo, para que pueda cumplir sus funciones

Logros previstos de la Secretaría

Indicadores de progreso

a) Mejorar los servicios de atención de la salud del personal, comprendidas las intervenciones médicas rápidas y eficaces ante accidentes y enfermedades laborales

a) i) Mayor porcentaje de clientes que expresan satisfacción con los servicios prestados
ii) El tiempo de espera de los clientes que acuden a las clínicas para las que no es necesario pedir hora previamente se mantiene en 10 minutos o menos

b) Promover una mayor conciencia del personal sobre las cuestiones de salud

b) Mayor número de funcionarios que participan en actividades de promoción de la salud

c) Prestar más apoyo a las instalaciones médicas de las Naciones Unidas en los lugares de destino sobre el terreno

c) i) Mayor satisfacción con el apoyo prestado a las instalaciones médicas de las Naciones Unidas sobre el terreno
ii) Mayor número de recomendaciones de las reuniones regionales de médicos del sistema de las Naciones Unidas que se ponen en práctica

d) Tramitar más rápidamente las certificaciones médicas, aprovechando las tecnologías de la información modernas

d) Tramitación más rápida de las certificaciones médicas

Estrategia

24.22 La responsabilidad de este componente del subprograma 3 recae en la División de Servicios Médicos de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos. Para lograr el objetivo del subprograma, la División seguirá prestando servicios clínicos y de promoción de la salud para el personal de Nueva York de las Naciones Unidas y sus fondos y programas; garantizando el acceso del personal a una atención de la salud apropiada del modo más eficaz en función de los costos; asesorando a la administración sobre los programas de prestaciones para el personal y otras cuestiones médico-administrativas; y actualizando periódicamente las normas médicas y las políticas en materia de salud, y coordinándolas para su utilización en todo el sistema de las Naciones Unidas. La División dedicará también especial atención al desarrollo de algunas de sus funciones para seguir ajustando sus actividades a las prioridades actuales de la Organización. A ese respecto, se ocupará en particular de los mecanismos administrativos necesarios para atender las necesidades médicas relacionadas con la ampliación de la presencia de personal de las Naciones Unidas en todo el mundo. Se hará hincapié también en prestar servicios de salud mental como parte de la atención integral de la salud; redoblar los esfuerzos por garantizar la aplicación de los aspectos médicos de la política de personal de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA, incluido el acceso a la atención y el tratamiento; simplificar y racionalizar las actividades médico-administrativas y delegarlas en las oficinas fuera de la Sede; poner en marcha programas preventivos y de salud integral en los lugares de trabajo; y seguir perfeccionando la aplicación del nuevo sistema de gestión de la información sobre higiene del trabajo, con inclusión de historias clínicas electrónicas, para mejorar la prestación de servicios; ampliar los programas preventivos y de promoción de la salud; aportar información sobre cuestiones médicas al proceso de planificación de la continuidad de las actividades, que comprenda la actualización periódica de los aspectos médicos de los planes de emergencia de las Naciones Unidas para el caso de una pandemia de gripe y colaborar con la ciudad anfitriona para establecer una respuesta coordinada. La División de Servicios Médicos seguirá mejorando su sistema de gestión electrónica de la información sobre higiene del trabajo para mejorar aún más la prestación de servicios médicos de alto nivel al personal de las Naciones Unidas sobre el terreno y aumentar su eficiencia en el cumplimiento de sus funciones médico-administrativas.

Subprograma 4 Servicios de apoyo

a) Servicios de tecnología de la información y de las comunicaciones

1. Objetivo de la Organización: asegurar que los servicios de tecnología de la información y de las comunicaciones respalden los objetivos operacionales de la Organización de modo eficiente y eficaz

Logros previstos de la Secretaría

Indicadores de progreso

a) Adaptar mejor las iniciativas en materia de tecnología de la información y de las comunicaciones a los objetivos operacionales de la Organización

a) i) Mayor apoyo a los procesos institucionales

- b) Mejorar la puntualidad y la eficiencia de los procesos de adquisición y aplicación de tecnologías de la información y de las comunicaciones
- c) Aumentar la eficiencia y eficacia en la ejecución de aplicaciones y sistemas y la prestación de servicios de tecnología de la información y de las comunicaciones, así como en el apoyo a éstos
- d) Mejorar la respuesta para colmar las lagunas operacionales
- ii) Mayor número de iniciativas en materia de tecnología de la información y de las comunicaciones que son compatibles con la estrategia de la Organización en ese ámbito
- b) Mayor proporción de sistemas y servicios que satisfacen las necesidades institucionales
- c) Mayor número de servicios que alcanza los niveles esperados
- d) i) Mayor número de servicios que se prestan de conformidad con las mejores prácticas que se aplican en el sector, según lo establecido por la Organización Internacional de Normalización y otros órganos similares
- ii) Mayor cobertura de procesos institucionales esenciales en el plan para asegurar la continuidad de las actividades en la esfera de la tecnología de la información

2. Objetivo de la Organización: facilitar el logro de los objetivos estratégicos de la Organización por medio de la tecnología de la información y de las comunicaciones.

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mejor capacidad de la Organización en el ámbito de la gestión y prestación de servicios	a) Mayor número de servicios automatizados
b) Mejor apoyo a los programas sustantivos para alcanzar los objetivos de la Organización en materia de desarrollo	b) Mayor número de proyectos sustantivos elaborados y ejecutados

Estrategia

24.23 La responsabilidad de este subprograma recae en la División de Servicios de Tecnología de la Información de la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo, con la orientación estratégica del Oficial Jefe de Tecnología de la Información. El programa de trabajo, que estará en consonancia con la estrategia en materia de información y comunicaciones que apruebe la Asamblea General, prestará especial atención a los siguientes aspectos:

- a) Liderar la aplicación de un marco y un método globales para la gobernanza de la tecnología de la información y de las comunicaciones que definan la metodología y los procesos que se han de seguir para supervisar los resultados y

el nivel de desarrollo de los servicios de tecnología de la información y de las comunicaciones y su contribución al logro de los objetivos institucionales;

b) Adquirir y aplicar de modo efectivo y eficiente soluciones de tecnología de la información y de las comunicaciones, como por ejemplo el sistema de planificación de los recursos institucionales, que respondan a las necesidades funcionales y operacionales de la Organización, prestando especial atención a la mejora de la gestión de la información y la planificación de los recursos;

c) Determinar las necesidades de servicio y definir actividades de ejecución y apoyo que correspondan a ellas;

d) Definir niveles de resultados que sean equivalentes a los puntos de referencia del sector y verificar su obtención;

e) Promover el uso de programas de código abierto en la Secretaría de las Naciones Unidas.

b) Otros servicios de apoyo

Objetivo de la Organización: garantizar un apoyo eficiente, eficaz y de alta calidad en las esferas de adquisiciones, conservación de instalaciones, viajes y transporte, y gestión de archivos y expedientes

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mejorar la eficiencia de los servicios relativos a los locales e instalaciones	a) Mayor porcentaje de servicios prestados con arreglo a los contratos de servicio negociados con los usuarios
b) Mantener unos servicios de viajes, visados y transporte de la Organización en la Sede que sean eficientes y económicos	b) Mantenimiento de las economías logradas en relación con el costo completo de los viajes
c) Mejorar la gestión del mantenimiento de registros de la Secretaría	c) Mayor porcentaje de oficinas de la Secretaría que aplican las normas de mantenimiento de registros
d) Aumentar el nivel de preparación de la Secretaría para continuar sus actividades esenciales en situaciones de desastre	d) Mayor número de unidades organizativas de la Secretaría que han elaborado y puesto a prueba planes de continuidad de las actividades
e) Aumentar el nivel de calidad y la puntualidad en la adquisición de bienes y servicios	e) i) Mayor porcentaje de encuestados que expresan satisfacción con el servicio de adquisiciones ii) Menor tiempo de tramitación de las adquisiciones
f) Aumentar el acceso de proveedores de países en desarrollo y de países de economía en transición al proceso de adquisiciones de las Naciones Unidas, así como su participación en él	f) Mayor número de adquisiciones realizadas por las Naciones Unidas a proveedores de países en desarrollo y de países de economía en transición

Estrategia

24.24 La responsabilidad de este subprograma recae en la División de Locales y de Servicios Comerciales de la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo. El subprograma enfrentará dificultades concretas durante el bienio, que coincidirá con la ejecución del plan maestro de mejoras de infraestructura. Las esferas más afectadas serán la gestión de los locales, el mantenimiento de registros y las operaciones comerciales. Teniendo en cuenta esas circunstancias excepcionales, el programa de trabajo prestará especial atención a los siguientes aspectos:

a) Coordinar los traslados del personal y la prestación de servicios de instalaciones en todos los locales de la Sede, incluidos los locales provisionales, a fin de reducir al mínimo los trastornos y garantizar condiciones de trabajo seguras para todos los ocupantes durante la renovación del edificio de la Secretaría;

b) Mejorar, en la medida posible, la eficiencia en la prestación de servicios relativos a locales e instalaciones aplicando plenamente el sistema de mantenimiento de relaciones con los clientes y el seguimiento en tiempo real de los indicadores esenciales del desempeño;

c) Mantener servicios de viajes y transportes eficientes y económicos, en particular mediante la aplicación de buenas prácticas y una estrecha cooperación y el establecimiento de parámetros con otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas;

d) Mejorar la gestión de las normas de la Secretaría en materia de mantenimiento de registros mediante la elaboración de un marco de gobernanza para el mantenimiento de registros y la facilitación de servicios de asesoramiento para facilitar los traslados de personal durante la ejecución del plan maestro de mejoras de infraestructura, apoyar la aplicación de normas en toda la Organización;

e) Ampliar las esferas en que, en lo referente a las adquisiciones, es posible utilizar los contratos de sistemas con mayor eficacia, mejorar aún más la calidad del servicio de adquisiciones y reducir el tiempo necesario para tramitarlas mediante una mayor automatización y racionalización del proceso;

f) Mejorar la eficiencia de los servicios de correo mediante una mayor automatización, que incluya el perfeccionamiento y la ampliación del sistema de seguimiento de la correspondencia;

g) Formular, aprobar y aplicar una estrategia de continuidad de las actividades y plan de gestión de programas plurianuales;

h) Formular y aplicar políticas, normas y procedimientos de adquisiciones para fortalecer los controles internos y asumir funciones fiduciarias con plena rendición de cuentas, en apoyo a las actividades de adquisición.

B. Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra*

Subprograma 2

Planificación de programas, presupuesto y contaduría general (Ginebra)

Objetivo de la Organización: garantizar una gestión financiera acertada, eficaz y eficiente de los activos de las Naciones Unidas administrados por la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mejorar la supervisión y el control del presupuesto por programas y de los recursos extrapresupuestarios	a) i) Reducción de las obligaciones por liquidar como porcentaje de las consignaciones finales ii) Reducción de la diferencia porcentual entre la asignación de recursos extrapresupuestarios y los gastos
b) Mejorar los servicios a los clientes	b) i) Reducción del tiempo de respuesta necesario para la asignación de recursos extrapresupuestarios ii) Aumento del porcentaje de clientes encuestados que califican al menos de “buena” o “muy buena” la calidad de los servicios
c) Mejorar la integridad de la información financiera	c) i) Opinión positiva de la Junta de Auditores sobre los estados financieros ii) Ausencia de conclusiones de auditoría negativas importantes en relación con otras cuestiones financieras
d) Prestar servicios de tesorería eficientes	d) Aumento del porcentaje de desembolsos automáticos por medio de la SWIFT
e) Garantizar transacciones financieras oportunas y correctas	e) i) Aumento del porcentaje de pagos que se tramitan y de transacciones que se asientan dentro de los 30 días siguientes a la recepción de todos los documentos correspondientes ii) Conciliación de las cuentas bancarias dentro de los 30 días siguientes al fin de mes

* La ejecución del subprograma 1 es de exclusiva responsabilidad del Departamento de Gestión de la Sede.

Estrategia

24.25 La responsabilidad del subprograma recae en el Servicio de Gestión de Recursos Financieros. La estrategia que se empleará para alcanzar este objetivo consistirá, entre otras cosas, en:

- a) Participar en la formulación de la política de las Naciones Unidas en relación con el presupuesto, las finanzas, la tesorería y las esferas conexas y estar al tanto de su evolución, en particular en lo referente al nuevo sistema de planificación de los recursos institucionales y a las Normas Contables Internacionales para el Sector Público;
- b) Mantener un estrecho vínculo con la Sede e informar y asesorar de manera eficiente y oportuna a las entidades que atiende la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra acerca de la gestión financiera;
- c) Examinar periódicamente los procedimientos de secuencia de los trabajos para hallar formas de aumentar la eficacia de la gestión financiera y la eficiencia de los procesos de trabajo;
- d) Realizar evaluaciones de los riesgos como parte del programa ordinario de actividades y adoptar medidas paliativas o de refuerzo de los sistemas de control;
- e) Garantizar un estricto cumplimiento del Reglamento Financiero y Reglamentación Financiera Detallada y la política financiera de las Naciones Unidas.

Subprograma 3 Gestión de los recursos humanos (Ginebra)

Objetivo de la Organización: mantener un sistema de gestión de recursos humanos de alta calidad en la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mejorar los servicios, el apoyo y la orientación que se proporcionan al personal y a las entidades de las Naciones Unidas que atiende la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra	<ul style="list-style-type: none"> a) i) Aumento del porcentaje de funcionarios de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra que expresan satisfacción con los servicios administrativos recibidos ii) Aumento del porcentaje de entidades de las Naciones Unidas que reciben servicios de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y expresan satisfacción con el apoyo y la orientación proporcionados
b) Mejorar la versatilidad del personal	<ul style="list-style-type: none"> b) i) Aumento del índice de movilidad del personal ii) Aumento del promedio de actividades de capacitación y otras actividades de formación del personal por funcionario

- | | |
|--|---|
| <p>c) Mejorar el ambiente de trabajo</p> <p>d) Mejorar los servicios de salud para el personal</p> | <p>c) Aumento del porcentaje de funcionarios que expresan satisfacción con el ambiente de trabajo, incluso con los programas que alientan y apoyan la movilidad</p> <p>d) i) Aumento del porcentaje de clientes que expresan satisfacción con los servicios prestados</p> <p>ii) Reducción del tiempo de espera de los clientes que acuden a la clínica para ser atendidos sin cita previa</p> <p>iii) Aumento del nivel de satisfacción expresado por las entidades que participan en el Servicio Médico Común de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra</p> |
|--|---|

Estrategia

24.26 La responsabilidad del subprograma recae en el Servicio de Gestión de Recursos Humanos. El Servicio se centrará en: a) la ejecución del programa de reforma del Secretario General en materia de gestión de recursos humanos; b) el mejoramiento de los servicios de selección y gestión del personal, las actividades de perfeccionamiento y aprendizaje del personal en relación con la promoción de las perspectivas de carrera, y el apoyo en esta esfera, así como el desarrollo de competencias y habilidades; c) la prestación de servicios médicos adecuados, con inclusión de programas de salud y bienestar integral, para que los directores de los programas y el personal conozcan mejor las normas y políticas médicas de la Organización, con objeto de promover la salud del personal y ajustar los servicios que se prestan a las prioridades actuales de la Organización y de los clientes que ésta atiende.

**Subprograma 4
Servicios de apoyo (Ginebra)**

a) Servicios de tecnología de la información y de las comunicaciones

1. Objetivo de la Organización: asegurar que los servicios de la tecnología de la información y de las comunicaciones respalden los objetivos operacionales de la Organización de modo eficiente y eficaz

Logros previstos de la Secretaría

Indicadores de progreso

a) Adaptar mejor las iniciativas en materia de tecnología de la información y de las comunicaciones a los objetivos operacionales de la Organización

- a) i) Aumento del apoyo a los procesos operacionales
- ii) Aumento del número de iniciativas en materia de tecnología de la información y de las comunicaciones que se ajustan a la estrategia adoptada en esa esfera

- | | |
|---|---|
| <p>b) Mejorar la oportunidad y la eficiencia de los procesos de adquisición y aplicación de la tecnología de la información y de las comunicaciones</p> <p>c) Aumentar la eficiencia y eficacia en la implementación de aplicaciones y sistemas y la prestación de servicios de tecnología de la información y de las comunicaciones, así como en el apoyo a éstos</p> <p>d) Mejorar la respuesta para cerrar las brechas operacionales</p> | <p>b) Aumento de la proporción de sistemas y servicios que se ajustan a las necesidades operacionales</p> <p>c) Aumento del porcentaje de servicios que alcanza los niveles esperados</p> <p>d) i) Aumento de la proporción de servicios prestados con arreglo a las mejores prácticas del sector, de conformidad con los estándares fijados por la Organización Internacional de Normalización y otros órganos similares</p> <p>ii) Aumento del número de procesos operacionales esenciales incluidos en el plan de continuidad de las actividades en la esfera de la tecnología de la información</p> |
|---|---|

2. Objetivo de la Organización: facilitar el logro de los objetivos estratégicos de la Organización por medio de la tecnología de la información y las comunicaciones

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mejorar la capacidad de la Organización en la esfera de la gestión y prestación de servicios	a) Aumento de la proporción de servicios automatizados
b) Mejorar el apoyo a los programas sustantivos para que alcancen los objetivos de la Organización en materia de desarrollo	b) Aumento del número de proyectos sustantivos elaborados y ejecutados

Estrategia

24.27 La responsabilidad del componente de los servicios de tecnología de la información y de las comunicaciones del subprograma recae en el Servicio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. El Servicio se centrará en:

- a) Aplicar un marco y un método globales para la gobernanza de la tecnología de la información y las comunicaciones que definan la metodología y los procesos que se han de seguir para supervisar los resultados y el nivel de desarrollo de los servicios de tecnología de la información y las comunicaciones y su contribución al logro de los objetivos de la Organización;
- b) Adquirir y aplicar de modo efectivo y eficiente soluciones de tecnología de la información y las comunicaciones que respondan a las necesidades funcionales y operacionales de la Organización;

c) Determinar las necesidades de servicio y definir actividades de ejecución y apoyo que correspondan a ellas;

d) Definir niveles de resultados que sean equivalentes a los puntos de referencia del sector y verificar su obtención;

e) Promover el logro de los objetivos sustantivos de la Organización mediante la aplicación de soluciones de tecnología de la información y las comunicaciones como el sistema de planificación de los recursos institucionales.

b) Otros servicios de apoyo

Objetivo de la Organización: garantizar un apoyo eficiente, eficaz y de elevada calidad en las esferas de adquisiciones, viajes y transporte y gestión de instalaciones

Logros previstos de la Secretaría

Indicadores de progreso

a) Mantener de forma eficiente las condiciones físicas de las instalaciones

a) Reducción del número de fallos del sistema de infraestructura

b) Mejorar la eficiencia de los servicios en las instalaciones de conformidad con las necesidades de los usuarios

b) Aumento del porcentaje de solicitudes de servicios que se atienden en un plazo normal

c) Mantener unos servicios de viajes, visados y transporte que sean eficientes y económicos

c) Mantenimiento de las economías logradas en relación con el costo completo de los viajes

d) Aumentar el nivel de calidad y la oportunidad de la adquisición de bienes y servicios

d) i) Aumento de la satisfacción de los clientes con los servicios prestados por el Servicio Común de Compras (Grupo encargado de las actividades de adquisición comunes de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y las organizaciones internacionales con sede en Ginebra)
 ii) Reducción del tiempo de tramitación de las adquisiciones
 iii) Aumento del porcentaje de encuestados que expresan satisfacción con el servicio de adquisiciones

Estrategia

24.28 La responsabilidad del componente de otros servicios de apoyo del subprograma recae en los Servicios Centrales de Apoyo. Se hará hincapié en mejorar la eficiencia de la gestión de las instalaciones y en prestar servicios de adquisiciones y viajes que sean eficaces en función de los costos, eficientes y de alta calidad.

C. Oficina de las Naciones Unidas en Viena*

Subprograma 2

Planificación de programas, presupuestos y contaduría general (Viena)

Objetivo de la Organización: garantizar una gestión financiera acertada, eficaz y eficiente de los activos de las Naciones Unidas administrados por la Oficina de las Naciones Unidas en Viena

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mejorar la supervisión y el control del presupuesto por programas y de los recursos extrapresupuestarios	a) i) Reducción de las obligaciones por liquidar como porcentaje de las consignaciones finales ii) Reducción de la diferencia porcentual entre la asignación de recursos extrapresupuestarios y los gastos
b) Mejorar los servicios a los clientes	b) i) Reducción del tiempo de respuesta necesario para la asignación de recursos extrapresupuestarios ii) Aumento del porcentaje de clientes encuestados que califican al menos de “buena” o “muy buena” la calidad de los servicios
c) Mejorar la integridad de la información financiera	c) i) Opinión positiva de la Junta de Auditores sobre los estados financieros ii) Ausencia de conclusiones de auditoría negativas importantes en relación con otras cuestiones financieras
d) Garantizar transacciones financieras oportunas y correctas	d) i) Aumento del porcentaje de pagos que se tramitan y de transacciones que se asientan dentro de los 30 días siguientes a la recepción de todos los documentos correspondientes ii) Conciliación de las cuentas bancarias dentro de los 30 días siguientes al fin de mes iii) Aumento del porcentaje de desembolsos automáticos por medio de la SWIFT

* La ejecución del subprograma 1 es de exclusiva responsabilidad del Departamento de Gestión de la Sede.

Estrategia

24.29 La responsabilidad del subprograma recae en el Servicio de Gestión de Recursos Financieros. Durante el bienio, el Servicio seguirá reforzando la supervisión de la ejecución del presupuesto, el control financiero y la presentación de informes. El Servicio seguirá proporcionando asistencia a todos los organismos del programa de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito en materia de planificación de programas, presupuestación, ejecución y presentación de informes sobre la ejecución del presupuesto y la gestión financiera. La estrategia incluirá, entre otras cosas: a) mejorar los servicios a los clientes y simplificar los procesos administrativos; b) asistir, orientar y capacitar a los directores de programas y a los funcionarios de las dependencias administrativas de las organizaciones a las que se prestan servicios sobre gestión financiera y cuestiones presupuestarias, procedimientos de examen y eficacia en la ejecución del presupuesto; c) fortalecer los controles financieros internos y simplificar los procedimientos y las directrices financieras, con miras a garantizar la eficiencia de la gestión financiera; d) mejorar los procedimientos vigentes de gestión de recursos extrapresupuestarios, entre otras cosas, para seguir aumentando la rapidez con que el servicio responde a los departamentos y las oficinas que atiende; e) participar en la formulación de la política de las Naciones Unidas en relación con el presupuesto, las finanzas, la tesorería y las esferas conexas y estar al tanto de su evolución, en particular en lo referente al nuevo sistema de planificación de los recursos institucionales y las Normas Contables Internacionales para el Sector Público.

Subprograma 3 Gestión de los recursos humanos (Viena)

Objetivo de la Organización: mantener un sistema de gestión de recursos humanos de elevada calidad en la Oficina de las Naciones Unidas en Viena

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mejorar los servicios, el apoyo y la orientación que se proporcionan al personal y a las entidades de las Naciones Unidas que atiende la Oficina de las Naciones Unidas en Viena	a) i) Aumento del porcentaje de funcionarios de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena que expresan satisfacción con los servicios administrativos recibidos ii) Aumento del porcentaje de entidades de las Naciones Unidas que reciben servicios de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y que expresan satisfacción con el apoyo y la orientación proporcionados
b) Mejorar la versatilidad del personal	b) i) Aumento del índice de movilidad del personal ii) Aumento del promedio de actividades de capacitación y otras actividades de formación del personal completadas por funcionario

- | | |
|-----------------------------------|--|
| c) Mejorar el ambiente de trabajo | c) Aumento del porcentaje de funcionarios que indican estar satisfechos con el ambiente de trabajo, en particular con los programas que alientan y apoyan la movilidad |
|-----------------------------------|--|
-

Estrategia

24.30 La responsabilidad del subprograma recae en el Servicio de Gestión de Recursos Humanos. El Servicio se centrará en la ejecución del programa de reforma del Secretario General en materia de gestión de recursos humanos, especialmente en las siguientes esferas: a) perfeccionamiento del personal, para lo cual se potenciarán sus competencias sustantivas y técnicas y se vincularán estrechamente las iniciativas de aprendizaje y formación con el sistema de evaluación de la actuación profesional, los planes de sucesión, la gestión de la actuación profesional, los mecanismos de promoción de las perspectivas de carrera, el mejoramiento de las condiciones de servicio y la incorporación de la perspectiva de género; y b) consolidación de un mecanismo de rendición de cuentas y responsabilidad a todos los niveles para el personal y los administradores. También se procurará que el personal de todos los organismos de las Naciones Unidas con sede en Viena tenga acceso a servicios médicos apropiados, especialmente a programas de salud y promoción del bienestar integral.

Subprograma 4 Servicios de apoyo (Viena)

a) Servicios de tecnología de la información y las comunicaciones

1. Objetivo de la Organización: asegurar que los servicios de tecnología de la información y las comunicaciones respalden los objetivos operacionales de la Organización de modo eficiente y eficaz

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Adaptar mejor las iniciativas en materia de tecnología de la información y las comunicaciones a los objetivos operacionales de la Organización	a) i) Aumento del apoyo a los procesos operacionales ii) Aumento del número de iniciativas en materia de tecnología de la información y las comunicaciones que se ajustan a la estrategia adoptada en esa esfera
b) Mejorar la oportunidad y la eficiencia de los procesos de adquisición y aplicación de la tecnología de la información y las comunicaciones	b) Aumento de la proporción de sistemas y servicios que se ajustan a las necesidades operacionales
c) Aumentar la eficiencia y eficacia en la ejecución de aplicaciones y sistemas y la prestación de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones, así como en el apoyo a éstos	c) Aumento del porcentaje de servicios que alcanza los niveles esperados

- | | |
|---|--|
| d) Mejorar la respuesta para cerrar las brechas operacionales | d) i) Aumento de la proporción de servicios prestados con arreglo a las mejores prácticas del sector, de conformidad con las normas fijadas por la Organización Internacional de Normalización y otros órganos similares
ii) Aumento del número de procesos operacionales esenciales incluidos en el plan de continuidad de las actividades en la esfera de la tecnología de la información |
|---|--|

2. Objetivo de la Organización: facilitar el logro de los objetivos estratégicos de la Organización por medio de la tecnología de la información y las comunicaciones

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mejorar la capacidad de la Organización en la esfera de la gestión y prestación de servicios	a) Aumento de la proporción de servicios automatizados
b) Mejorar el apoyo a los programas sustantivos para que alcancen los objetivos de la Organización en materia de desarrollo	b) Aumento del número de proyectos sustantivos elaborados y ejecutados

Estrategia

24.31 La responsabilidad del subprograma recae en la Sección de Servicios de Tecnología de la Información de la División de Gestión. El programa de trabajo prestará especial atención a los siguientes aspectos: a) supervisar los resultados y el nivel de desarrollo de los servicios de tecnología de la información y las comunicaciones y su contribución al logro de los objetivos de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito; b) adquirir y aplicar de modo efectivo y eficiente soluciones de tecnología de la información y las comunicaciones que respondan a las necesidades funcionales y operacionales de esas oficinas, en particular el sistema de planificación de los recursos institucionales; c) determinar las necesidades de servicio y definir actividades de ejecución y apoyo que correspondan a ellas; y d) definir niveles de resultados que sean equivalentes a los puntos de referencia del sector y verificar su obtención.

b) Otros servicios de apoyo

Objetivo de la Organización: garantizar un apoyo eficiente, eficaz y de elevada calidad en las esferas de adquisiciones, viajes y transporte, y gestión del espacio de oficinas para las Naciones Unidas y los organismos afiliados

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mantener unos servicios de viajes, visados y transporte eficientes y económicos	a) Mantenimiento de las economías logradas en relación con el costo completo de los viajes

- | | |
|---|---|
| <p>b) Mejorar la gestión de los registros de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito</p> | <p>b) i) Aumento del porcentaje de oficinas que aplican las normas de mantenimiento de registros</p> <p>ii) Introducción y aplicación de un sistema de archivo electrónico en la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito en sustitución del sistema tradicional de archivo en papel</p> |
| <p>c) Aumentar el nivel de calidad y la oportunidad de la adquisición de bienes y servicios</p> | <p>c) i) Aumento del porcentaje de encuestados que expresan satisfacción con el servicio de adquisiciones</p> <p>ii) Reducción del tiempo de tramitación de las adquisiciones</p> |

Estrategia

24.32 El subprograma es responsabilidad de la Sección de Apoyo General de la División de Gestión. Se centrará la atención en los siguientes objetivos: a) seguir prestando servicios de viajes, visados y transporte eficientes y económicos, especialmente mediante una estrecha cooperación con otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas ubicadas en el Centro Internacional de Viena; b) perfeccionar las normas de registro de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito con miras a suprimir el uso de papel en la oficina, en particular mediante la distribución y el archivo electrónicos de los documentos; c) mejorar continuamente la calidad y reducir el tiempo de tramitación de las adquisiciones, mediante una mayor automatización y racionalización de ese proceso donde sea posible; y d) aplicar medidas ecológicamente racionales de ahorro de energía en el Centro Internacional de Viena.

D. Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi*

Subprograma 2

Planificación de programas, presupuesto y contaduría general (Nairobi)

Objetivo de la Organización: garantizar una gestión financiera acertada, eficaz y eficiente de los activos de las Naciones Unidas administrados por la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi

Logros previstos de la Secretaría

Indicadores de progreso

- | | |
|--|---|
| <p>a) Mejorar la supervisión y el control del presupuesto por programas y de los recursos extrapresupuestarios</p> | <p>a) i) Reducción de las obligaciones por liquidar como porcentaje de las consignaciones finales</p> |
|--|---|

* La ejecución del subprograma 1 es de exclusiva responsabilidad del Departamento de Gestión de la Sede.

- | | |
|---|--|
| b) Mejorar los servicios a los clientes | <ul style="list-style-type: none"> ii) Reducción de la diferencia porcentual entre la asignación de recursos extrapresupuestarios y los gastos |
| c) Mejorar la integridad de la información financiera | <ul style="list-style-type: none"> b) i) Reducción del tiempo de respuesta necesario para la asignación de recursos extrapresupuestarios ii) Aumento del porcentaje de clientes encuestados que califican al menos de “buena” o “muy buena” la calidad de los servicios iii) Observancia de los parámetros fijados en los acuerdos sobre el nivel de los servicios concertados con el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y el Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-Hábitat) c) i) Opinión positiva de la Junta de Auditores sobre los estados financieros ii) Ausencia de conclusiones de auditoría negativas importantes en relación con otras cuestiones financieras |
| d) Garantizar transacciones financieras oportunas y correctas | <ul style="list-style-type: none"> d) i) Aumento del porcentaje de pagos que se tramitan y de transacciones que se asientan dentro de los 30 días siguientes a la recepción de todos los documentos correspondientes ii) Conciliación de las cuentas bancarias dentro de los 30 días siguientes al fin de mes iii) Aumento del porcentaje de desembolsos automáticos por medio de la SWIFT |
-

Estrategia

24.33 La responsabilidad del subprograma recae en el Servicio de Gestión Presupuestaria y Financiera de la División de Servicios Administrativos. Durante el bienio, el Servicio seguirá aprovechando al máximo las innovaciones tecnológicas para simplificar aún más los procesos financieros y presupuestarios y reforzar la supervisión, el control financiero y la presentación de informes. La estrategia incluirá, entre otras cosas:

- a) Gestionar la utilización de recursos reforzando la tecnología a fin de mejorar los servicios a los clientes y simplificar los procesos administrativos;
- b) Asistir, orientar y capacitar a los directores de programas y las dependencias administrativas de las organizaciones a las que se prestan servicios,

sobre cuestiones presupuestarias, procedimientos de examen y eficacia en la ejecución del presupuesto;

c) Fortalecer los controles financieros internos y simplificar los procedimientos y las directrices financieras con miras a garantizar la eficiencia de la gestión financiera;

d) Examinar periódicamente los procedimientos utilizados en los procesos de trabajo para hallar formas de responder a los clientes con mayor rapidez y eficacia;

e) Supervisar y examinar la aplicación de soluciones de tecnología de la información, incluidos el sistema de planificación de los recursos institucionales y las Normas Contables Internacionales para el Sector Público.

Subprograma 3

Gestión de los recursos humanos (Nairobi)

Objetivo de la Organización: mantener un sistema de gestión de recursos humanos de alta calidad en la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mejorar los servicios, el apoyo y la orientación que se proporcionan al personal y a las entidades de las Naciones Unidas que atiende la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi	a) i) Aumento del porcentaje de funcionarios de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi que expresan satisfacción con los servicios administrativos recibidos ii) Aumento del porcentaje de entidades de las Naciones Unidas que reciben servicios de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y expresan satisfacción con el apoyo y los servicios prestados
b) Mejorar la versatilidad del personal	b) i) Aumento del índice de movilidad del personal ii) Aumento del promedio de actividades de capacitación y otras actividades de formación del personal completadas por funcionario
c) Mejorar el ambiente de trabajo	c) Aumento del porcentaje de funcionarios que indican estar satisfechos con el ambiente de trabajo, en particular con los programas que alientan y apoyan la movilidad
d) Mejorar los servicios de salud para el personal	d) i) Aumento del porcentaje de clientes que expresan satisfacción con los servicios prestados ii) Reducción del tiempo de espera de los clientes que acuden a la clínica para ser atendidos sin cita previa

Estrategia

24.34 La responsabilidad del subprograma recae en el Servicio de Gestión de Recursos Humanos. El Servicio se centrará en:

- a) Simplificar los procedimientos y procesos de trabajo, introducir sistemas administrativos automatizados y proporcionar información pertinente y oportuna a los clientes;
- b) Fijar objetivos de capacitación que habrán de orientar la forma en que se imparte;
- c) Prestar asistencia a las oficinas atendidas para que puedan alcanzar las metas de su plan de acción de recursos humanos;
- d) Promover una cultura de trabajo centrada en los servicios y orientada a los clientes y alentar a las oficinas atendidas por el Servicio de Gestión de Recursos Humanos a que formulen observaciones críticas;
- e) Mejorar el equilibrio entre la vida laboral y familiar y el entorno de trabajo y proporcionar servicios médicos adecuados, incluidos programas de salud y bienestar integral.

Subprograma 4 Servicios de apoyo (Nairobi)

a) Servicios de tecnología de la información y las comunicaciones

1. Objetivo de la Organización: asegurar que los servicios de la tecnología de la información y las comunicaciones respalden los objetivos operacionales de la Organización de modo eficiente y eficaz

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Adaptar mejor las iniciativas en materia de tecnología de la información y las comunicaciones a los objetivos operacionales de la Organización	a) i) Aumento del apoyo a los procesos operacionales ii) Aumento del número de iniciativas en materia de tecnología de la información y las comunicaciones que se ajustan a la estrategia adoptada en esa esfera
b) Mejorar la oportunidad y la eficiencia de los procesos de adquisición y aplicación de la tecnología de la información y las comunicaciones	b) Aumento de la proporción de sistemas y servicios que se ajustan a las necesidades operacionales
c) Aumentar la eficiencia y eficacia en la ejecución de aplicaciones y sistemas y la prestación de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones, así como en el apoyo a éstos	c) Aumento del porcentaje de servicios que alcanza los niveles esperados

- d) Mejorar la respuesta para cerrar las brechas operacionales
- d) i) Aumento de la proporción de servicios prestados que se ajustan a las mejores prácticas del sector, de conformidad con los estándares fijados por la Organización Internacional de Normalización y otros órganos similares
- ii) Aumento del número de procesos operacionales esenciales incluidos en el plan de continuidad de las actividades en la esfera de la tecnología de la información

2. Objetivo de la Organización: facilitar el logro de los objetivos estratégicos de la Organización por medio de la tecnología de la información y las comunicaciones

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mejorar la capacidad de la Organización en la esfera de la gestión y prestación de servicios	a) Aumento de la proporción de servicios automatizados
b) Mejorar el apoyo a los programas sustantivos para que alcancen los objetivos de la Organización en materia de desarrollo	b) Aumento del número de proyectos sustantivos elaborados y ejecutados

Estrategia

24.35 La responsabilidad del subprograma recae en el Servicio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la División de Servicios Administrativos. La orientación estratégica de la División en la esfera de la tecnología de la información y las comunicaciones consistirá en adaptar estrechamente su programa de tecnología de la información y las comunicaciones a la estrategia amplia del Secretario General dirigida a crear unas Naciones Unidas electrónicas, garantizando y aumentando el acceso a la información y su intercambio y proporcionando, al mismo tiempo, el conjunto de los mejores y más económicos servicios, productos e infraestructura comunes de tecnología de la información y las comunicaciones que sea posible a las entidades de las Naciones Unidas con sede en Kenya o que trabajan desde Kenya, incluido el sistema de planificación de los recursos institucionales.

24.36 El Servicio de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones se centrará en lograr resultados tangibles en tres esferas, que se consideran representativas de las actividades básicas de la Organización: a) los procesos administrativos y de gestión; b) el intercambio y la difusión de los conocimientos institucionales de la Organización mediante depósitos electrónicos de información; y c) la prestación de servicios a los órganos intergubernamentales y órganos de expertos del PNUMA y el ONU-Hábitat. Se reforzarán los siguientes elementos, que constituyen líneas fundamentales de la prestación de servicios de valor añadido en las tres esferas prioritarias: a) la solidez de la infraestructura; b) las normas y disposiciones de seguridad que garantizan la continuidad operacional; c) la fiabilidad de las conexiones con las oficinas sobre el terreno y la Sede; d) la automatización de los procesos operacionales y los procedimientos de trabajo; y e) la formación y utilización eficiente de una cantera de recursos humanos calificados.

b) **Otros servicios de apoyo**

Objetivo de la Organización: garantizar un apoyo eficiente, eficaz y de elevada calidad en las esferas de adquisiciones, viajes y transporte, conservación de instalaciones, correspondencia, valija, y gestión de archivos y expedientes

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mejorar las condiciones físicas del complejo de edificios de las Naciones Unidas	a) Reducción del número de fallos del sistema de infraestructura
b) Mejorar la eficiencia de los servicios en las instalaciones	b) Aumento del porcentaje de solicitudes de servicios que se atienden en un plazo normal
c) Mantener unos servicios de viajes, visados y transporte eficientes y económicos	c) Aumento de las economías logradas en relación con el costo completo de los viajes
d) Mejorar la gestión de los registros	d) Aumento del porcentaje de oficinas de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, el PNUMA y el ONU-Hábitat que aplican las normas de mantenimiento de registros
e) Aumentar el nivel de calidad y la oportunidad de la adquisición de bienes y servicios	e) i) Aumento del porcentaje de acuerdos a largo plazo como órdenes generales de compra y contratos marco ii) Reducción del tiempo de tramitación de las adquisiciones
f) Ampliar el mecanismo de participación en los gastos y los servicios comunes	f) Aumento del número de organismos que suscriben acuerdos de participación en los gastos

Estrategia

24.37 La responsabilidad del subprograma recae en el Servicio de Prestación de Servicios de Apoyo de la División de Servicios Administrativos. El Servicio tratará de armonizar las políticas y los procedimientos, centrarse en la reestructuración de los procesos operacionales, crear capacidades, introducir servicios comunes, cooperar con los clientes y mejorar la infraestructura. Para ello, procurará:

- a) Reducir el tiempo necesario para prestar servicios en las instalaciones;
- b) Mejorar y renovar las instalaciones;
- c) Mantener servicios de viajes, visados y transporte eficientes y económicos, especialmente mediante una estrecha cooperación con otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas;
- d) Seguir mejorando la calidad y reducir el tiempo de tramitación de las adquisiciones mediante una mayor automatización y racionalización del proceso de adquisiciones;
- e) Facilitar el acceso a los materiales de archivo y promover la adopción por los organismos con sede en Nairobi de buenas prácticas de mantenimiento de registros.

Mandatos legislativos

Mandatos de carácter general

Resoluciones de la Asamblea General

- | | |
|-------------|--|
| 41/213 | Examen de la eficiencia del funcionamiento administrativo y financiero de las Naciones Unidas |
| 42/211 | Aplicación de la resolución 41/213 de la Asamblea General |
| 52/12 A y B | Renovación de las Naciones Unidas: un programa de reforma |
| 55/231 | Presupuestación basada en los resultados |
| 57/300 | Fortalecimiento de las Naciones Unidas: programa para profundizar el cambio |
| 58/269 | Fortalecimiento de las Naciones Unidas: programa para profundizar el cambio |
| 59/296 | Aspectos administrativos y presupuestarios de la financiación de las operaciones de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz: cuestiones intersectoriales |
| 60/1 | Documento Final de la Cumbre Mundial 2005 |
| 60/260 | Invertir en las Naciones Unidas: en pro del fortalecimiento de la Organización en todo el mundo |
| 60/266 | Aspectos administrativos y presupuestarios de la financiación de las operaciones de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz: cuestiones intersectoriales |
| 60/283 | Invertir en las Naciones Unidas: en pro del fortalecimiento de la Organización en todo el mundo: informe detallado |
| 61/276 | Aspectos administrativos y presupuestarios de la financiación de las operaciones de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz: cuestiones intersectoriales |
| 61/279 | Fortalecimiento de la capacidad de las Naciones Unidas para gestionar y sostener operaciones de mantenimiento de la paz |
| 62/236 | Cuestiones relativas al proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2008-2009 |
| 62/238 | Temas especiales relativos al proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2008-2009 |

Subprograma 1

Servicios de gestión y administración de justicia y servicios prestados a la Quinta Comisión de la Asamblea General y al Comité del Programa y de la Coordinación

Resoluciones de la Asamblea General

- | | |
|--------|--|
| 57/307 | Administración de justicia en la Secretaría |
| 58/268 | Planificación de programas |
| 58/280 | Examen de la duplicación, la complejidad y la burocracia en los procesos y procedimientos administrativos de las Naciones Unidas |
| 58/316 | Nuevas medidas para revitalizar la labor de la Asamblea General |
| 59/271 | Informe del Secretario General sobre las actividades de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna |
| 59/272 | Examen de la aplicación de las resoluciones 48/218 B y 54/244 de la Asamblea |

	General
59/275	Planificación de programas
59/283	Administración de justicia en las Naciones Unidas
59/313	Una Asamblea General fortalecida y revitalizada
60/254	Examen de la eficiencia del funcionamiento administrativo y financiero de las Naciones Unidas
60/260	Invertir en las Naciones Unidas: en pro del fortalecimiento de la Organización en todo el mundo
60/283	Invertir en las Naciones Unidas: en pro del fortalecimiento de la Organización en todo el mundo: informe detallado
61/245	Examen amplio de la gobernanza y la supervisión en las Naciones Unidas y sus fondos, programas y organismos especializados
61/261	Administración de justicia en las Naciones Unidas
61/275	Mandato revisado del Comité Asesor de Auditoría Independiente y fortalecimiento de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna
62/228	Administración de justicia en las Naciones Unidas

Subprograma 2

Planificación de programas, presupuesto y contaduría general

Resoluciones y decisiones de la Asamblea General

49/233	Aspectos administrativos y presupuestarios de la financiación de las operaciones de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz
57/575	Presupuestación basada en los resultados
59/296	Aspectos administrativos y presupuestarios de la financiación de las operaciones de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz: cuestiones intersectoriales
60/234	Informes financieros y estados financieros comprobados e informes de la Junta de Auditores
60/257	Planificación de programas
61/233	Informes financieros y estados financieros comprobados e informes de la Junta de Auditores
61/235	Planificación de programas
62/223	Informes financieros y estados financieros comprobados e informes de la Junta de Auditores
62/224	Planificación de programas

Subprograma 3

Gestión de los recursos humanos

Resoluciones de la Asamblea General

49/222 A y B	Gestión de los recursos humanos
51/226	Gestión de los recursos humanos
52/252	Revisiones del artículo I del Estatuto del Personal y del capítulo I de la serie 100 del Reglamento de Personal de las Naciones Unidas

53/221	Gestión de los recursos humanos
55/258	Gestión de los recursos humanos
57/305	Gestión de los recursos humanos
58/144	Mejoramiento de la situación de la mujer en el sistema de las Naciones Unidas
59/266	Gestión de los recursos humanos
60/238	Gestión de los recursos humanos
61/239	Régimen común de las Naciones Unidas: informe de la Comisión de Administración Pública Internacional
61/244	Gestión de los recursos humanos
61/262	Condiciones de servicio y remuneración de los funcionarios que no forman parte de la Secretaría: miembros de la Corte Internacional de Justicia, magistrados y magistrados ad litem del Tribunal Internacional para la ex Yugoslavia y del Tribunal Penal Internacional para Rwanda
61/274	Propuesta general sobre incentivos apropiados para retener al personal del Tribunal Penal Internacional para Rwanda y el Tribunal Internacional para la ex Yugoslavia

Subprograma 4
Servicios de apoyo

Resoluciones y decisiones de la Asamblea General

31/194	Utilización de los locales para oficinas y de las instalaciones para conferencias en el Centro Donaupark en Viena
56/286	Refuerzo de la seguridad de los locales de las Naciones Unidas
57/279	Reforma del régimen de adquisiciones
57/304	Estrategia de la tecnología de la información y las comunicaciones
58/263	Informe de la Dependencia Común de Inspección sobre las actividades del sistema de las Naciones Unidas que producen ingresos
58/272	Temas especiales relativos al proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2004-2005, sección I, estrategia en materia de tecnología de la información y las comunicaciones
58/276	Prácticas de contratación externa
58/277	Informe de la Dependencia Común de Inspección sobre la auditoría de gestión de la contratación externa en las Naciones Unidas y en sus fondos y programas
58/278	Informe de la Dependencia Común de Inspección sobre los servicios comunes y conjuntos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas en Viena
59/276	Cuestiones relativas al presupuesto por programas para el bienio 2004-2005
59/288	Reforma del régimen de adquisiciones
61/246	Reforma del régimen de adquisiciones
61/251	Plan maestro de mejoras de infraestructura
62/87	Plan maestro de mejoras de infraestructura