



# Asamblea General

Distr. general  
3 de abril de 2013  
Español  
Original: inglés

Sexagésimo octavo período de sesiones

## Proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2014-2015\*

### Título VIII Servicios comunes de apoyo

### Sección 29G Administración, Viena

(Programa 25 del plan por programas bienal para el período 2014-2015)\*\*

## Índice

	<i>Página</i>
Sinopsis .....	2
Orientación general .....	2
Sinopsis de los recursos necesarios .....	5
Otra información .....	10
A. Dirección y gestión ejecutivas .....	11
B. Programa de trabajo .....	13
Subprograma 2. Planificación de programas, presupuesto y contaduría general .....	14
Subprograma 3. Gestión de recursos humanos .....	18
Subprograma 4. Servicios de apoyo .....	25
Subprograma 6. Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones .....	30
Anexos***	
I. Organigrama y distribución de los puestos para el bienio 2014-2015 .....	34
II. Resumen de las medidas de seguimiento adoptadas para aplicar las recomendaciones pertinentes de los órganos de supervisión .....	35

\* El resumen del presupuesto por programas aprobado se publicará en el documento A/68/6/Add.1.

\*\* A/67/6/Rev.1.

\*\*\* El presente informe no contiene ningún anexo sobre los productos del bienio 2012-2013 que se suprimirán en 2014-2015 porque no se ha suprimido ningún producto.



---

## Sinopsis

Cuadro 29G.1

### Recursos financieros

(En dólares de los Estados Unidos)

Recursos aprobados para el bienio 2012-2013 <sup>a</sup>	39 643 400
Ajustes técnicos (efecto retardado y supresión de necesidades no periódicas)	(67 300)
Nuevos mandatos y cambios entre los componentes	64 600
Cambios en consonancia con la resolución 67/248 de la Asamblea General	–
Cambios reflejados en el informe del Secretario General sobre el esbozo del presupuesto para 2014-2015 <sup>b</sup>	(1 217 400)
Total de cambios en los recursos	(1 220 100)
Propuesta del Secretario General para 2014-2015 <sup>a</sup>	38 423 300

<sup>a</sup> A valores revisados de 2012-2013.

<sup>b</sup> A/67/529 y Corr.1.

Cuadro 29G.2

### Puestos

	Número	Categoría
<i>Presupuesto ordinario</i>		
Aprobados para el bienio 2012-2013	93	1 D-2, 1 D-1, 4 P-5, 6 P-4, 7 P-3, 3 P-2/1, 6 SG CP), 65 SG (OC)
Suprimidos	(3)	1 SG (OC) en el subprograma 2 2 SG (OC) en el subprograma 4
Propuestos para el bienio 2014-2015	90	1 D-2, 1 D-1, 4 P-5, 6 P-4, 7 P-3, 3 P-2/1, 6 SG (CP), 62 SG (OC)

*Nota:* En los cuadros y gráficos se usan las siguientes abreviaturas: PO, presupuesto ordinario; RE, recursos extrapresupuestarios; SG (CP), Servicios Generales (categoría principal); SG (OC), Servicios Generales (otras categorías).

### Orientación general

- 29G.1 La División de Gestión de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena se encarga de la ejecución del programa de trabajo correspondiente a esta sección. Las actividades que la División tiene a su cargo corresponden a la sección C del programa 25, Servicios de gestión y de apoyo, del plan por programas bienal para el período 2014-2015.
- 29G.2 La División presta apoyo administrativo a las dependencias de la Secretaría de las Naciones Unidas situadas en Viena, a saber: la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), la Oficina de Asuntos del Espacio Ultraterrestre, la División de Derecho Mercantil Internacional de la Oficina de Asuntos Jurídicos, la secretaría del Comité Científico de las Naciones Unidas para el Estudio de los Efectos de las Radiaciones Atómicas, el Servicio de Información de las Naciones Unidas, la Oficina de Servicios de Supervisión Interna y el Registro

de las Naciones Unidas de los daños y perjuicios causados por la construcción del muro en el Territorio Palestino Ocupado.

- 29G.3 Conforme al memorando de entendimiento tripartito de 1977 y las modificaciones posteriores, la División también presta algún apoyo administrativo como servicio común a otras organizaciones internacionales situadas en el Centro Internacional de Viena, a saber, el Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA), la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUUDI) y la Comisión Preparatoria de la Organización del Tratado de Prohibición Completa de los Ensayos Nucleares. En el cuadro 29G.3 se resumen los servicios de apoyo que prestan en el Centro Internacional de Viena las tres organizaciones ocupantes originales para sí mismas y las demás organizaciones.

Cuadro 29G.3

**Servicios de apoyo prestados en el Centro Internacional de Viena**

Servicio	Prestado por	Prestado para			
		Oficina de las Naciones Unidas en Viena	ONUUDI	OIEA	Organización del Tratado de Prohibición Completa de los Ensayos Nucleares
Seguridad	Oficina de las Naciones Unidas en Viena	X	X	X	X
Interpretación	Oficina de las Naciones Unidas en Viena	X	X	X	X
Otros servicios de conferencias	Oficina de las Naciones Unidas en Viena	X	X	–	X
Laissez-passer y documentos de viaje	Oficina de las Naciones Unidas en Viena	X	X	X	X
Administración del garaje	Oficina de las Naciones Unidas en Viena	X	X	X	X
Enseñanza de idiomas	Oficina de las Naciones Unidas en Viena	X	X	X	X
Comunicaciones	Oficina de las Naciones Unidas en Viena	X	X	–	X
Servicios de restaurante y cafetería	ONUUDI	X	X	X	X
Administración de edificios	ONUUDI	X	X	X	X
Servicios médicos	OIEA	X	X	X	X
Servicios de impresión y reproducción	OIEA	X	X	X	X
Servicios de economato	OIEA	X	X	X	X

- 29G.4 La División también presta un apoyo administrativo limitado a las oficinas de otras entidades de las Naciones Unidas situadas en el Centro Internacional de Viena, entre ellas la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y la Oficina de Asuntos de Desarme, y al Instituto Interregional de las Naciones Unidas para Investigaciones sobre la Delincuencia situado en Turín (Italia). Este apoyo se financia mediante reembolso por las entidades que reciben los servicios.

- 29G.5 Las propuestas que se hacen en esta sección reflejan el objetivo general de la División, que consiste en prestar servicios de apoyo eficientes en cuestiones de gestión, administración, finanzas, recursos humanos, tecnología de la información y otras infraestructuras a los programas sustantivos de las Naciones Unidas y de otras organizaciones internacionales situadas en el Centro Internacional de Viena. En el bienio 2014-2015, la Oficina de las Naciones Unidas en Viena continuará trabajando para reforzar el control financiero e implementar el programa del Secretario General para la reforma de la gestión de los recursos humanos.
- 29G.6 El Servicio de Gestión de Recursos Financieros, que ejecuta el subprograma 2, Planificación de programas, presupuesto y contaduría general, continuará reforzando el seguimiento de la ejecución del presupuesto, el control financiero y la presentación de informes. También seguirá proporcionando asistencia a todas las entidades del programa de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y la UNODC en materia de planificación, presupuestación y ejecución de programas y presentación de informes sobre la ejecución del presupuesto y la gestión financiera. Se hará hincapié en facilitar la puesta en marcha del nuevo sistema de planificación de los recursos institucionales del proyecto Umoja a fin de atender las necesidades de los programas con sede en Viena, especialmente las esferas relacionadas con la presentación de informes financieros para la UNODC y sus operaciones sobre el terreno financiadas con recursos extrapresupuestarios. Al mismo tiempo, se llevarán a cabo actividades orientadas al cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSAS).
- 29G.7 En lo que respecta al subprograma 3, Gestión de los recursos humanos, el Servicio de Gestión de Recursos Humanos se centrará en aplicar el programa del Secretario General para la reforma de la gestión de los recursos humanos, en particular en las esferas siguientes: a) el perfeccionamiento del personal, mejorando sus competencias sustantivas y técnicas y vinculando estrechamente las iniciativas de aprendizaje y capacitación con el sistema de evaluación de la actuación profesional, la planificación de la sucesión, la gestión de la actuación profesional y los mecanismos de promoción de las perspectivas de carrera; b) el mejoramiento de las condiciones de servicio y la incorporación de la perspectiva de género; y c) el fortalecimiento del mecanismo de rendición de cuentas y responsabilidad para el personal y los administradores de todos los niveles. También se procurará que el personal de todas las entidades de las Naciones Unidas con sede en Viena tenga acceso a servicios médicos apropiados, incluidos programas de salud y bienestar integral.
- 29G.8 El subprograma 4, Servicios de apoyo, comprende la Sección de Apoyo General, la Sección de Adquisiciones y la Dependencia de Servicios de Biblioteca. La Sección de Apoyo General colabora con todos los programas sustantivos y todas las dependencias de la Secretaría que se encuentran en el Centro Internacional de Viena mediante el control de los servicios de administración de inmuebles que ofrece la ONUDI y la prestación de servicios de viajes, transporte, gestión del inventario, operaciones de correo y otros servicios de administración de locales. La Sección de Biblioteca presta servicios integrales de biblioteca e información a las dependencias de la Secretaría en Viena, las oficinas sobre el terreno y las misiones permanentes. La Sección de Adquisiciones ofrece servicios de alta calidad en relación con la adquisición de bienes y servicios.
- 29G.9 El subprograma 6, Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones, comprende el Servicio de Tecnología de la Información. El Servicio presta apoyo en materia de información y comunicaciones a todas las dependencias de la Secretaría situadas en el Centro Internacional de Viena y a los Estados Miembros, cuando procede. El Servicio actúa también como habilitador de las iniciativas de mejora de la automatización y los procesos adoptadas por las entidades de la Secretaría en Viena, contribuyendo a la mejora del apoyo general a la gestión prestado por la División de Gestión.

## Sinopsis de los recursos necesarios

29G.10 El total de recursos que se proponen para esta sección para el bienio 2014-2015 asciende a 38.432.300 dólares antes del ajuste, lo que supone una reducción neta de 1.220.100 dólares (3,1%) con respecto al presupuesto para 2012-2013, a valores revisados. Los cambios en los recursos son resultado de tres factores, a saber: a) ajustes técnicos relacionados con la supresión de necesidades no periódicas y el efecto retardado de los nuevos puestos aprobados en 2012-2013; b) nuevos mandatos y cambios entre los componentes; y c) cambios en los recursos reflejados en el informe del Secretario General sobre el esbozo del presupuesto para 2014-2015 (A/67/529 y Corr.1).

29G.11 La distribución de los recursos se indica en los cuadros 29G.4 a 29G.6.

### Cuadro 29G.4

#### Recursos financieros por componente

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

#### 1) Presupuesto ordinario

	Cambios en los recursos										
	Gastos 2010-2011	Recursos para 2012-2013 a valores revisados	Ajuste técnico (efecto retardado y necesi- dades no periódicas)	Nuevos mandatos y cambios en los compo- nentes	En con- sonancia con la reso- lución 67/248	Reflejados en el informe sobre el esbozo del presu- puesto <sup>a</sup>	Total	Por- centaje	Total antes del ajuste	Monto del ajuste	Estimación 2014-2015
A. Dirección y gestión ejecutivas	834,6	758,3	-	-	-	-	-	-	758,3	31,1	789,4
B. Programa de trabajo											
2. Planificación de programas, presupuesto y contaduría general	4 848,1	4 421,8	-	-	-	(176,2)	(176,2)	(4,0)	4 245,6	180,7	4 426,3
3. Gestión de los recursos humanos	6 084,9	5 767,2	(7,2)	-	-	(31,9)	(39,1)	(0,7)	5 728,1	256,6	5 984,7
4. Servicios de apoyo	19 855,9	21 254,1	(60,1)	64,6	-	(640,0)	(635,5)	(3,0)	20 618,6	995,1	21 613,7
6. Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones	8 428,0	7 442,0	-	-	-	(369,3)	(369,3)	(5,0)	7 072,7	324,3	7 397,0
<b>Subtotal</b>	<b>40 051,6</b>	<b>39 643,4</b>	<b>(67,3)</b>	<b>64,6</b>	<b>-</b>	<b>(1 217,4)</b>	<b>(1 220,1)</b>	<b>(3,1)</b>	<b>38 423,3</b>	<b>1 787,8</b>	<b>40 211,1</b>

**Título VIII Servicios comunes de apoyo**

2) *Recursos extrapresupuestarios*

	<i>Gastos 2010-2011</i>	<i>Estimación 2012-2013</i>	<i>Estimación 2014-2015</i>
A. Dirección y gestión ejecutivas	28,2	630,7	4 265,2
B. Programa de trabajo	12 397,6	17 191,6	19 677,3
<b>Subtotal</b>	<b>12 425,8</b>	<b>17 822,3</b>	<b>23 942,5</b>
<b>Total</b>	<b>52 477,4</b>	<b>57 465,7</b>	<b>64 153,6</b>

<sup>a</sup> A/67/529 y Corr.1.

Cuadro 29G.5

**Puestos**

<i>Categoría</i>	<i>Puestos de plantilla con cargo al presupuesto ordinario</i>		<i>Puestos temporarios</i>				<i>Total</i>	
	<i>2012-2013</i>	<i>2014-2015</i>	<i>Presupuesto ordinario</i>		<i>Recursos extrapresupuestarios<sup>a</sup></i>		<i>2012-2013</i>	<i>2014-2015</i>
			<i>2012-2013</i>	<i>2014-2015</i>	<i>2012-2013</i>	<i>2014-2015</i>		
<b>Cuadro Orgánico y categorías superiores</b>								
D-2	1	1	–	–	–	–	1	1
D-1	1	1	–	–	2	2	3	3
P-5	4	4	–	–	1	2	5	6
P-4/3	13	13	–	–	9	15	22	28
P-2/1	3	3	–	–	–	1	3	4
<b>Subtotal</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>42</b>
<b>Servicios Generales</b>								
Categoría principal	6	6	–	–	6	6	12	12
Otras categorías	65	62	–	–	49	53	114	115
<b>Subtotal</b>	<b>71</b>	<b>68</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>55</b>	<b>59</b>	<b>126</b>	<b>127</b>
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>90</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>67</b>	<b>79</b>	<b>160</b>	<b>169</b>

<sup>a</sup> Puestos extrapresupuestarios financiados con cargo a los recursos de apoyo a las estructuras administrativas extrapresupuestarias.

Cuadro 29G.6

**Distribución de los recursos por componente**

(Porcentaje)

	<i>Presupuesto ordinario</i>	<i>Recursos extra-presupuestarios</i>
A. Dirección y gestión ejecutivas	2,0	17,8
B. Programa de trabajo		
2. Planificación de programas, presupuesto y contaduría general	11,0	36,3
3. Gestión de los recursos humanos	14,9	17,4
4. Servicios de apoyo	53,7	7,0
6. Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones	18,4	21,5
<b>Subtotal</b>	<b>98,0</b>	<b>82,2</b>
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**Ajustes técnicos**

- 29G.12 Los cambios en los recursos reflejan la supresión de necesidades no periódicas por un total de 67.300 dólares que se habían previsto durante el bienio 2012-2013 para servicios por contrata relacionados con la organización y puesta en marcha de cursos de capacitación para los planes de continuidad de las operaciones.

**Nuevos mandatos**

- 29G.13 Se prevé una cifra de 64.600 dólares para atender, por una sola vez, necesidades de gestión de locales para el examen de alto nivel que celebrará en 2014 la Comisión de Estupefacientes respecto de la aplicación por los Estados Miembros de la Declaración política y el Plan de Acción sobre cooperación internacional en favor de una estrategia integral y equilibrada para contrarrestar el problema mundial de las drogas.

**Cambios reflejados en el informe del Secretario General sobre el esbozo del presupuesto para 2014-2015**

- 29G.14 Las reducciones efectuadas en consonancia con el informe del Secretario General sobre el esbozo del presupuesto para 2014-2015 ascienden a 1.217.400 dólares. Los principales ámbitos en que se registraron cambios en los recursos, por un total de 1.211.300 dólares, se indican en el cuadro 29G.7.

Cuadro 29G.7

**Principales ámbitos en que se han introducido cambios en consonancia con el esbozo del Secretario General**

<i>Partida</i>	<i>Reducción neta de los insumos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Reducción del volumen de productos</i>	<i>Reducción de los objetivos de la ejecución</i>
<b>1</b>	<b>Programa de trabajo</b>	<b>Automatización de los procesos de trabajo mediante la utilización de tecnología</b>	—	—
	<i>Subprograma 2</i>			
	Supresión:	Reducción total: 591.900 dólares		
	1 Auxiliar de Finanzas (SG (OC))	La Oficina de las Naciones Unidas en Viena está desarrollando un portal para la tramitación de solicitudes de reembolso de gastos de viaje con autocertificación, lo que permitirá vincular las solicitudes desde el portal con el Sistema Integrado de Información de Gestión (IMIS) y reducir así las necesidades de procesamiento manual. Se prevé que el portal entre en funcionamiento antes de fines de 2013. Esto permite suprimir un puesto de Servicios Generales sin afectar los productos ni la ejecución.		
	<i>Subprograma 4</i>			
	Supresión:			
	2 Mensajeros/Empleados (SG (OC))	La Oficina de las Naciones Unidas en Viena ha puesto en marcha aplicaciones y bases de datos en línea en los Servicios de Correo y Archivos, lo que ha reducido el tiempo de procesamiento. Además, el número de paquetes y sobres está disminuyendo gradualmente debido al mayor uso de la comunicación electrónica y los documentos en línea. Estos factores permitieron suprimir dos puestos de Servicios Generales sin afectar los productos ni la ejecución. Es posible obtener una reducción neta de suministros de biblioteca a raíz del mayor uso de bases de datos y recursos electrónicos y una menor necesidad de libros y revistas físicos de la biblioteca.		
	Reducción:			
	Suministros y materiales			

<i>Partida</i>	<i>Reducción neta de los insumos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Reducción del volumen de productos</i>	<i>Reducción de los objetivos de la ejecución</i>
<b>2</b>	<b>Programa de trabajo</b>	<b>Cambio en la política relativa a la preparación de informes sobre existencias y la recuperación de gastos de la oficina</b>	—	—
	<i>Subprograma 4</i>			
	Reducción:			
	Gastos generales de funcionamiento	Reducción total: 206.400 dólares		
	Subvenciones y contribuciones	La Oficina de las Naciones Unidas en Viena disminuirá los gastos de apoyo a las estaciones de trabajo mejorando la preparación de informes sobre existencias para ayudar a determinar las tarifas para las estaciones de trabajo, analizando las estaciones de trabajo asignadas y la mayor interacción de clientes para examinar los artículos de la lista y eliminar las estaciones de trabajo superfluas y recurriendo a los fondos extrapresupuestarios correctos cuando proceda. La Oficina procederá a recuperar los gastos de las organizaciones internacionales que no forman parte de la Secretaría de las Naciones Unidas o las entidades de las Naciones Unidas financiadas con cargo a recursos extrapresupuestarios que usan un pequeño número de locales de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena. Esto permite reembolsar los servicios comunes por medio de una recuperación de los gastos más exacta.		

<i>Partida</i>	<i>Reducción neta de los insumos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Reducción del volumen de productos</i>	<i>Reducción de los objetivos de la ejecución</i>
<b>3</b>	<b>Programa de trabajo</b>	<b>Reemplazo de equipo de oficina sobre la base de las necesidades y puesta en común de recursos</b>	—	—
	<i>Subprograma 3</i>			
	Reducción:			
	Mobiliario y equipo	Reducción total: 413.000 dólares		
	<i>Subprograma 4</i>			
	Reducción:	Se está examinando la vida útil del mobiliario y equipo utilizado en enseñanza de idiomas teniendo en cuenta las necesidades correspondientes. A raíz de un examen detenido se ha determinado que el mobiliario actual está desgastado pero puede seguir utilizándose y satisfacer las necesidades del programa. Se obtendrán economías eligiendo un modelo más básico para la reposición prevista de un vehículo oficial. Se prolongará la vida útil de los equipos de tecnología de la información, especialmente de los sistemas menos críticos. Al mismo tiempo, se procurará mitigar el riesgo de que fallen los equipos aumentando la redundancia, agrupación y puesta en común de estos. Además, las nuevas tecnologías, como la infraestructura de escritorio virtual, permitirán reducir los gastos de equipo en las estaciones de trabajo, ya que una mayor parte de las tareas informáticas se realizará a nivel central. Otra de las medidas es el encaminamiento de llamadas telefónicas a través de los medios menos costosos.		
	Mobiliario y equipo			
	<i>Subprograma 6</i>			
	Reducción:			
	Gastos generales de funcionamiento			
	Mobiliario y equipo			

#### Otros recursos prorrateados y recursos extrapresupuestarios

29G.15 En el bienio 2014-2015, se asignarían recursos extrapresupuestarios estimados en 23.942.500 dólares a la División de Gestión con cargo al presupuesto de apoyo de la UNODC y a los ingresos de apoyo a los programas que se recibirán como reembolso de los servicios de apoyo prestados a las actividades, los fondos y los programas que se financian con cargo a los recursos extrapresupuestarios. Esos recursos extrapresupuestarios vendrían a complementar los recursos del presupuesto ordinario para financiar diversas actividades de la División de Gestión. El aumento de la financiación extrapresupuestaria se debe, entre otras cosas, a los funcionarios adicionales que se financian con cargo a los recursos de apoyo a los programas de la UNODC para importantes proyectos de gestión del cambio, en particular la implantación de las IPSAS y de Umoja, y las mejoras de los procesos para la puesta en marcha de asociaciones y subsidios.

## Otra información

- 29G.16 De conformidad con la resolución 64/259 de la Asamblea General relativa a la rendición de cuentas, la Oficina de las Naciones Unidas en Viena ha adoptado medidas dirigidas a promover una cultura de rendición de cuentas dentro de la organización. A fin de asegurar la utilidad y la eficacia de la ejecución de los programas, la Oficina, junto con la UNODC, ha elaborado un nuevo marco para la participación de entidades externas que rige la transparencia en la selección, contratación, supervisión y presentación de informes de los asociados en la ejecución y los beneficiarios de subsidios, como las organizaciones no gubernamentales, las instituciones nacionales y las entidades de las Naciones Unidas. El marco mejora la rendición de cuentas de los asociados en la ejecución y los beneficiarios de subsidios ante la Oficina de las Naciones Unidas en Viena/UNODC y la rendición de cuentas de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena/UNODC ante los donantes. Las mejoras del Sistema de Gestión de Información Financiera y sobre Programas (ProFi), un sistema de información para la gestión de contribuciones y proyectos diseñado con un mecanismo de seguimiento transparente que incluye una puerta de enlace con los donantes y otros interesados, proporcionan resultados en tiempo real e información abierta a los donantes, lo que fortalece la rendición de cuentas. Además, el sistema electrónico de flujo de trabajo desarrollado en la Oficina de las Naciones Unidas en Viena permite documentar y rastrear las decisiones de la dirección en los procesos administrativos. La Oficina también ha desarrollado una aplicación de flujo de trabajo verificable para la autocertificación de solicitudes de reembolso de gastos de viaje, que mejora la rendición de cuenta de los solicitantes y la eficiencia de la tramitación de las solicitudes. Además, la Oficina ha desarrollado una aplicación para el flujo de trabajo y la base de datos de los oficiales certificadores que hace el seguimiento de las certificaciones y las autorizaciones de aprobación tanto en Viena como en las oficinas sobre el terreno apoyadas por la Oficina de las Naciones Unidas en Viena, mejorando así la claridad de la delegación de autoridad y la rendición de cuentas.
- 29G.17 Conforme a lo dispuesto en la resolución 58/269 de la Asamblea General, se ha determinado que, dentro de la capacidad disponible de la División de Gestión, se destinará un total de 539.600 dólares (incluidos 267.200 dólares con cargo al presupuesto ordinario y 272.400 dólares de recursos extrapresupuestarios) a la realización de actividades de seguimiento y evaluación que representan 23,5 meses de trabajo de funcionarios del Cuadro Orgánico y 33,5 meses de trabajo de funcionarios del Cuadro de Servicios Generales. Estos recursos sufragarán las actividades de la División de Gestión relacionadas con la supervisión interna del funcionamiento. Cada dependencia orgánica de la División establece sus objetivos en esferas específicas de servicios para medir la eficacia y la eficiencia de su funcionamiento. La evaluación interna se realiza sobre la base de exámenes periódicos y análisis de los datos de funcionamiento; encuestas a los clientes, las cuales se efectúan periódicamente dentro de la capacidad disponible; y mecanismos para obtener información en tiempo real sobre determinados servicios. La Junta de Auditores, la Oficina de Servicios de Supervisión Interna y la Dependencia Común de Inspección han realizado exámenes de la eficacia, la eficiencia y las estructuras de gobernanza de la gestión de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena. Sobre la base de dichos exámenes, la Oficina de las Naciones Unidas en Viena destina recursos al seguimiento y la aplicación de las recomendaciones para mejorar su ejecución administrativa.
- 29G.18 La Oficina de las Naciones Unidas en Viena coopera con otros asociados de las Naciones Unidas para prestar sus servicios a los clientes. Las funciones administrativas del programa de la UNODC están plenamente integradas en la estructura de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y se financian con cargo a los recursos extrapresupuestarios de la UNODC, en lugar de constituir funciones administrativas paralelas dentro de la UNODC. La sinergia resultante elimina la necesidad de duplicar recursos y asegura mayores economías de escala para los servicios administrativos de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena respecto de todos los clientes. Para

el apoyo a las oficinas sobre el terreno de la UNODC, la Oficina cuenta con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo como proveedor de servicios administrativos, lo que permite prestar un apoyo más eficiente a los programas sobre el terreno sin la necesidad de disponer de estructuras administrativas a distancia. En Viena, la Oficina trabaja en estrecha cooperación con organizaciones que tienen su sede en el Centro Internacional de Viena compartiendo servicios institucionales en un régimen de financiación común y participación en los gastos. Cada organización contribuye a facilitar el servicio que naturalmente está en condiciones de prestar en función de la ventaja comparativa que haya ido desarrollando. Esto elimina la duplicación de servicios. La Oficina de las Naciones Unidas en Viena también mantiene soluciones informáticas mundiales para la gestión de reuniones y otros servicios de hospedaje de tecnología de la información, que son utilizadas por los encargados de gestión de conferencias en Nueva York, Ginebra y Nairobi.

### A. Dirección y gestión ejecutivas

**Recursos necesarios (antes del ajuste): 758.300 dólares**

- 29G.19 El Director de la División de Gestión es responsable de liderar y dirigir en forma eficaz la gestión de los servicios administrativos, los servicios de conferencias y los servicios de apoyo conexos para las entidades de las Naciones Unidas situadas en Viena. El Director coordina y supervisa la ejecución de la reforma de la gestión en la Oficina de las Naciones Unidas en Viena sobre la base de las resoluciones pertinentes de la Asamblea General y de las decisiones normativas y las directivas de la Sede. El Director también cumple funciones de enlace y negociación con el OIEA, la ONUDI y la Comisión Preparatoria de la Organización del Tratado de Prohibición Completa de los Ensayos Nucleares sobre todos los aspectos de los acuerdos administrativos comunes y conjuntos en el Centro Internacional de Viena, y ayuda al Director General en las negociaciones con las autoridades del país anfitrión sobre cuestiones administrativas, financieras y de otra índole relacionadas con la ejecución del Acuerdo relativo a la Sede.
- 29G.20 Se han creado encuestas anuales sobre servicios y mecanismos para formular comentarios sobre los servicios a fin de aportar datos a los procesos de autoevaluación y las estadísticas de desempeño, con el objeto de mejorar la calidad de los servicios administrativos prestados a los clientes.

Cuadro 29G.8

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

**Objetivo de la Organización:** Asegurar la plena ejecución de los mandatos legislativos y el cumplimiento de las políticas y los procedimientos de las Naciones Unidas con respecto a la gestión del programa de trabajo y de los recursos financieros y de personal

**Logros previstos de la Secretaría**

**Indicadores de progreso**

a) Gestión eficaz del programa de trabajo

a) Puntual entrega de productos y servicios

*Medidas de la ejecución*

(Porcentaje del plan de trabajo de la División que se ejecuta puntualmente)

2010-2011: 100%

	Estimación 2012-2013: 100%
	Objetivo para 2014-2015: 100%
b) Mayor cooperación con otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas en Viena	b) Mantener el elevado número de actividades llevadas a cabo en colaboración con otras entidades, que contribuyen a aumentar la eficiencia y reducir los gastos de las organizaciones
	<i>Medidas de la ejecución</i>
	(Número de actividades realizadas en conjunto con otras organizaciones del sistema común de las Naciones Unidas en Viena)
	2010-2011: 16
	Estimación 2012-2013: 17
	Objetivo para 2014-2015: 17
c) Mejora de la capacidad de gestión para planificar los recursos de la Organización, propiciando un enfoque integrado y coordinado en relación con los controles financieros, los sistemas de recursos humanos, la gestión de la cadena de suministro, la presentación de informes y la adopción unificada de decisiones	c) Mantener el nivel de aplicaciones de flujo de trabajo que se integran con el anterior sistema IMIS y con el nuevo sistema de planificación de los recursos institucionales Umoja y tienen más de un grupo de usuarios en diferentes dependencias orgánicas
	<i>Medidas de la ejecución</i>
	(Porcentaje de aplicaciones de flujo de trabajo)
	2010-2011: 85%
	Estimación 2012-2013: 90%
	Objetivo para 2014-2015: 90%

---

### Factores externos

- 29G.21 Se prevé que se alcancen los objetivos y logros previstos siempre que: a) las partes interesadas apoyen los esfuerzos y cooperen plenamente con la División; y b) otras organizaciones del régimen común de las Naciones Unidas en Viena estén dispuestas a cooperar con la Secretaría de las Naciones Unidas para compartir más actividades.

### Productos

- 29G.22 Las actividades y los productos finales del bienio 2014-2015 serán los siguientes (presupuesto ordinario):
- a) Gestión de los servicios de apoyo administrativo y supervisión del proceso de reforma de la gestión y de la aplicación por las dependencias de la Secretaría situadas en Viena de las directivas y decisiones del Comité de Políticas de Gestión en materia de gestión;

- b) Representación de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y la UNODC en los órganos mixtos de gestión establecidos con el OIEA, la ONUDI y la Comisión Preparatoria de la Organización del Tratado de Prohibición Completa de los Ensayos Nucleares respecto de los servicios comunes y conjuntos que se prestan en el Centro Internacional de Viena;
- c) Representación del Secretario General y del Director General en reuniones de órganos intergubernamentales de las Naciones Unidas que se celebren en Viena sobre diversas cuestiones administrativas y financieras, cuando sea necesario;
- d) Representación de las Naciones Unidas en negociaciones con el país anfitrión sobre diversas cuestiones relacionadas con la aplicación del Acuerdo relativo a la Sede;

29G.23 La distribución de recursos para la dirección y gestión ejecutivas se presenta en el cuadro 29G.9.

Cuadro 29G.9

**Recursos necesarios: dirección y gestión ejecutivas**

Categoría	Recursos (miles de dólares EE.UU.)		Puestos	
	2014-2015 (antes del ajuste)		2012-2013	2014-2015
	2012-2013	2014-2015		
A. Presupuesto ordinario				
Relacionados con puestos	654,4	654,4	2	2
No relacionados con puestos	103,9	103,9	–	–
<b>Subtotal</b>	<b>758,3</b>	<b>758,3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
B. Recursos extrapresupuestarios	630,7	4 265,2	4	12
<b>Total</b>	<b>1 389,0</b>	<b>5 023,5</b>	<b>6</b>	<b>14</b>

29G.24 Los recursos estimados en 758.300 dólares permitirían financiar el puesto de Director de la División, de categoría D-2, y un puesto del Cuadro de Servicios Generales (otras categorías), así como sufragar gastos conexos no relacionados con puestos.

29G.25 Los recursos del presupuesto ordinario se complementan con recursos extrapresupuestarios por un valor estimado de 4.265.200 dólares para financiar 12 puestos y los viajes del personal. El aumento de 3.634.500 dólares en recursos extrapresupuestarios, incluidos ocho puestos nuevos, refleja fondos adicionales que se prevé recibir en 2014-2015 como ingresos en concepto de apoyo a los programas de los fondos fiduciarios de la UNODC, y fondos extrapresupuestarios adicionales destinados a apoyar actividades relacionadas con la implantación de las IPSAS y Umoja. También refleja recursos para una dependencia de participación de entidades externas encaminada a fortalecer los controles y supervisar los procesos de colaboración con los asociados en la ejecución, los beneficiarios de subsidios y los proveedores de servicios intergubernamentales a la UNODC.

**B. Programa de trabajo**

29G.26 La distribución de los recursos por subprograma se indica en el cuadro 29G.10.

Cuadro 29G.10

**Recursos necesarios por subprograma**

Categoría	Recursos (miles de dólares EE.UU.)		Puestos	
	2012-2013	2014-2015 (antes del ajuste)	2012-2013	2014-2015
A. Presupuesto ordinario				
2. Planificación de programas, presupuesto y contaduría general	4 421,8	4 245,6	18	17
3. Gestión de recursos humanos	5 767,2	5 728,1	19	19
4. Servicios de apoyo	21 254,1	20 618,6	34	32
6. Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones	7 442,0	7 072,7	20	20
<b>Subtotal</b>	<b>38 885,1</b>	<b>37 665,0</b>	<b>91</b>	<b>88</b>
B. Recursos extrapresupuestarios	17 191,6	19 677,3	63	67
<b>Total</b>	<b>56 076,7</b>	<b>57 342,3</b>	<b>154</b>	<b>155</b>

**Subprograma 2****Planificación de programas, presupuesto y contaduría general**

*Recursos necesarios (antes del ajuste): 4.245.600 dólares*

- 29G.27 La responsabilidad sustantiva de este subprograma corresponde al Servicio de Gestión de Recursos Financieros. El subprograma se ejecutará de conformidad con la estrategia detallada en el subprograma 2 de la sección C del programa 25, Servicios de gestión y de apoyo, del plan por programas bienal para el período 2014-2015.
- 29G.28 El Servicio se encarga de gestionar los recursos financieros y prestar servicios financieros y presupuestarios a la UNODC y la Oficina de las Naciones Unidas en Viena. Vela por la preparación, presentación y justificación de los presupuestos, el mantenimiento de los controles financieros y presupuestarios y el mantenimiento de las cuentas de manera que reflejen las actividades financieras y permitan presentar puntualmente informes financieros precisos, y por la tramitación precisa y oportuna de las autorizaciones presupuestarias, las transacciones financieras y otros servicios conexos de gestión financiera.

Cuadro 29G.11

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

**Objetivo de la Organización:** Asegurar 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) Mejor gestión de los recursos generales del presupuesto por programas

a) i) Mantenimiento del nivel de obligaciones por liquidar y cancelación de obligaciones de períodos anteriores como porcentaje de las consignaciones finales

*Medidas de la ejecución*

(Obligaciones por liquidar y cancelación de obligaciones de períodos anteriores como porcentaje de las consignaciones finales)

2010-2011: 3%

Estimación 2012-2013: 3%

Objetivo para 2014-2015: 3%

ii) Mantenimiento del tiempo de respuesta necesario para la asignación de recursos extrapresupuestarios

*Medidas de la ejecución*

(Promedio de días hábiles necesarios para la asignación de recursos extrapresupuestarios)

2010-2011: 3

Estimación 2012-2013: 3

Objetivo para 2014-2015: 3

iii) Reducción de la diferencia porcentual entre los créditos y los gastos extrapresupuestarios

*Medidas de la ejecución*

(Porcentaje de saldo no comprometido de recursos extrapresupuestarios en relación con la asignación total de recursos extrapresupuestarios)

2010-2011: 20

Estimación 2012-2013: 18

Objetivo para 2014-2015: 15

b) Mayor integridad de los datos financieros

b) i) Opinión sin salvedades de la Junta de Auditores sobre los estados financieros

*Medidas de la ejecución*

(Opinión de auditoría con reservas)

2010-2011: ninguna

Estimación 2012-2013: ninguna

Objetivo para 2014-2015: ninguna

ii) No se reciben más de dos conclusiones de auditorías negativas importantes en relación con otras cuestiones financieras

*Medidas de la ejecución*

(Conclusiones de auditoría negativas importantes en relación con otras cuestiones financieras)

2010-2011: ninguna

Estimación 2012-2013: ninguna

Objetivo para 2014-2015: ninguna

c) Puntualidad y exactitud de las transacciones financieras

c) i) Mantenimiento del porcentaje de pagos tramitados y de transacciones asentadas dentro de los 30 días siguientes a la recepción de todos los documentos correspondientes

*Medidas de la ejecución*

(Porcentaje de pagos tramitados y de transacciones asentadas dentro de los 30 días siguientes a la recepción de todos los documentos correspondientes)

2010-2011: 93%

Estimación 2012-2013: 98%

Objetivo para 2014-2015: 98%

ii) Conciliación de las cuentas bancarias dentro de los 30 días siguientes al fin del mes

*Medidas de la ejecución*

(Porcentaje de conciliaciones bancarias realizadas dentro de los 30 días siguientes al fin del mes)

2010-2011: 100%

Estimación 2012-2013: 100%

Objetivo para 2014-2015: 100%

---

**Factores externos**

29G.29 Se prevé que el programa alcance sus objetivos y logros previstos siempre que las partes interesadas cooperen presentando informes financieros puntuales y exactos.

### Productos

29G.30 Los productos que se obtendrán en el bienio 2014-2015 son los siguientes (presupuesto ordinario y recursos extrapresupuestarios):

- a) Preparación del presupuesto por programas para el bienio 2016-2017 y de los informes sobre la ejecución del presupuesto para el bienio 2014-2015 correspondientes a las oficinas y los programas de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y la UNODC;
- b) Preparación de exposiciones sobre las consecuencias para el presupuesto por programas para que las apruebe la Sede y prestación de servicios conexos a las comisiones orgánicas del Consejo Económico y Social y a otros órganos;
- c) Preparación del presupuesto consolidado de la UNODC para 2016-2017 y el informe de ejecución para 2014-2015;
- d) Negociación, supervisión y ejecución de los acuerdos de participación en la financiación de los gastos con la Comisión Preparatoria de la Organización del Tratado de Prohibición Completa de los Ensayos Nucleares, el OIEA y la ONUDI y de los acuerdos de reembolso del apoyo a programas prestado a las dependencias de la Secretaría con cargo a recursos extrapresupuestarios, a entidades del sistema de las Naciones Unidas y a otras organizaciones que usan las instalaciones del Centro Internacional de Viena;
- e) Examen y autorización de acuerdos de financiación y preparación de informes financieros para países donantes con arreglo a esos acuerdos;
- f) Elaboración de políticas contables ajustadas a las IPSAS para la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y la UNODC;
- g) Colaboración con el equipo encargado de Umoja para establecer e implementar el nuevo sistema de planificación de los recursos institucionales, lo que incluye la coordinación con las oficinas exteriores de la UNODC;
- h) Funciones de contabilidad, nómina, pagos y desembolso de fondos y tesorería para la Oficina de las Naciones Unidas y la UNODC;
- i) Formulación de respuestas administrativas y seguimiento de las medidas adoptadas en respuesta a los informes de diversos órganos de supervisión, como la Junta de Auditores, la Oficina de Servicios de Supervisión Interna y la Dependencia Común de Inspección;
- j) Capacitación y orientación sobre cuestiones presupuestarias y financieras para todas las entidades de la Secretaría situadas en Viena y las oficinas exteriores de la UNODC, establecimiento de procedimientos, control de los gastos y mantenimiento de estadísticas sobre vacantes;
- k) Gestión de los recursos extrapresupuestarios, particularmente los relativos a proyectos de cooperación técnica, mediante el examen de documentos de proyectos, asignaciones de créditos, el control de los gastos y los informes financieros y la preparación de estados financieros anuales para la UNODC;
- l) Prestación de apoyo a las oficinas exteriores de la UNODC para la gestión financiera y la presentación de informes financieros.

29G.31 La distribución de los recursos para el subprograma 2 se indica en el cuadro 29G.12.

Cuadro 29G.12

**Recursos necesarios: subprograma 2**

Categoría	Recursos (miles de dólares EE.UU.)		Puestos	
	2012-2013	2014-2015 (antes del ajuste)	2012-2013	2014-2015
A. Presupuesto ordinario				
Relacionados con puestos	4 102,6	3 926,4	18	17
No relacionados con puestos	319,2	319,2	–	–
<b>Subtotal</b>	<b>4 421,8</b>	<b>4 245,6</b>	<b>18</b>	<b>17</b>
B. Recursos extrapresupuestarios	7 487,3	8 666,7	29	31
<b>Total</b>	<b>11 909,1</b>	<b>12 912,3</b>	<b>47</b>	<b>48</b>

29G.32 La suma de 4.245.600 dólares serviría para sufragar el mantenimiento de 17 puestos (2 P-5, 2 P-4, 1 P-3, 2 P-2, 1 de Servicios Generales (categoría principal) y 9 de Servicios Generales (otras categorías)) y las necesidades conexas no relacionadas con puestos, entre las que cabe mencionar el personal temporario general, las horas extraordinarias durante los períodos de mayor trabajo y los gastos de transacciones bancarias. La disminución neta de 176.200 dólares obedece a la supresión de un puesto de Servicios Generales (otras categorías) en la Sección de Contabilidad como consecuencia del reajuste de los procesos de solicitud de reembolso de gastos de viaje, como se indica en el cuadro 29G.7 del presente informe, bajo el título “Automatización de los procesos de trabajo mediante la utilización de tecnología”.

29G.33 Los recursos del presupuesto ordinario se complementan con un monto estimado de 8.666.700 dólares de recursos extrapresupuestarios, los que se utilizarán para financiar 31 puestos, apoyar la elaboración de políticas financieras y las iniciativas de reforma de la gestión financiera, incluidos los preparativos para aplicar las IPSAS y la coordinación y enlace con los auditores, así como la tramitación de pagos y solicitudes. La adición de dos puestos nuevos refleja un fortalecimiento del Servicio de Gestión de Recursos Financieros dirigido a apoyar las actividades extrapresupuestarias de la UNODC.

### Subprograma 3

#### Gestión de recursos humanos

##### *Recursos necesarios (antes del ajuste): 5.728.100 dólares*

29G.34 La responsabilidad sustantiva de este subprograma corresponde al Servicio de Gestión de Recursos Humanos de la División de Gestión. El subprograma se ejecutará de conformidad con la estrategia detallada en el subprograma 3 de la sección C del programa 25, Servicios de gestión y de apoyo, del plan por programas bienal para el período 2014-2015.

29G.35 El Servicio de Gestión de Recursos Humanos está encargado de la ejecución del subprograma con respecto a todas las dependencias de la Secretaría situadas en Viena. Durante el bienio 2014-2015, el Servicio continuará promoviendo las reformas del Secretario General en materia de gestión de los recursos humanos, en particular en lo referente al aumento de la movilidad del personal, la gestión de talentos, la planificación de la fuerza de trabajo, la selección del personal y la gestión de la actuación profesional, la planificación de la sucesión en los cargos y la renovación de la fuerza de trabajo; la mejora del equilibrio geográfico y de género; y los programas de formación del

personal con énfasis en las capacidades de gestión y supervisión, así como los conocimientos sustantivos. También se hará hincapié en la implementación de los elementos de recursos humanos del sistema Umoja, la constante mejora de las medidas dirigidas a facilitar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y el establecimiento de un procedimiento más eficaz de prevención y solución de controversias por todas las vías del sistema de administración de justicia. Se seguirán impulsando iniciativas para lograr que la gestión de los recursos humanos sea una responsabilidad compartida entre los directores de programas y el Servicio de Gestión de Recursos Humanos, prestando una mayor atención a la rendición de cuentas y al establecimiento de una cultura orientada a los resultados.

Cuadro 29G.13

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

**Objetivo de la Organización:** Promover el cambio de la cultura institucional de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena para hacer frente a los nuevos requisitos y necesidades

Logros previstos	Indicadores de progreso
a) Mejor capacidad del personal para aplicar los mandatos	a) i) Porcentaje del personal que se beneficia del objetivo mínimo de 5 días de capacitación por año <i>Medidas de la ejecución</i> 2010-2011: 30% Estimación 2012-2013: 30% Objetivo para 2014-2015: 30%  ii) Mayor porcentaje del personal encuestado que manifiesta su satisfacción con el conjunto de servicios prestados por el Servicio de Gestión de Recursos Humanos <i>Medidas de la ejecución</i> (Porcentaje del personal encuestado que manifiesta su satisfacción con el conjunto de servicios prestados por el Servicio de Gestión de Recursos Humanos) 2010-2011: 64% Estimación 2012-2013: 66% Objetivo para 2014-2015: 68%
b) Mejor contratación, colocación y ascenso, así como facilitación de una mayor representación geográfica y equilibrio de género del personal	b) i) Mayor contratación de candidatos de Estados Miembros no representados o insuficientemente representados para puestos sujetos al sistema de límites geográficos <i>Medidas de la ejecución</i> (Contratación de al menos un 20% de candidatos de Estados Miembros no

representados o insuficientemente representados para puestos sujetos al sistema de límites geográficos)

2010-2011: 37%

Estimación 2012-2013: 20%

Objetivo para 2014-2015: 20%

ii) Mayor porcentaje de funcionarias en puestos del Cuadro Orgánico y categorías superiores

*Medidas de la ejecución*

(Porcentaje de funcionarias en puestos del Cuadro Orgánico y categorías superiores financiados con cargo al presupuesto ordinario en la UNODC)

2010-2011: 54%

Estimación 2012-2013: 50%

Objetivo para 2014-2015: 50%

*Medidas de la ejecución*

(Porcentaje de funcionarias en puestos del Cuadro Orgánico y categorías superiores financiados con cargo al presupuesto ordinario en la Oficina de las Naciones Unidas en Viena)

2010-2011: 38%

Estimación 2012-2013: 40%

Objetivo para 2014-2015: 40%

iii) Promedio de días transcurridos entre la fecha de publicación de la vacante y la fecha de selección para todas las vacantes publicadas

*Medidas de la ejecución*

(Promedio de días transcurridos entre la fecha de publicación de la vacante y la fecha de selección para todas las vacantes publicadas)

2010-2011: 132 días

Estimación 2012-2013: 120 días

Objetivo para 2014-2015: 120 días

---

### Factores externos

- 29G.36 Se prevé que el subprograma alcance sus objetivos y logros previstos siempre que:
- a) El proceso consultivo entre la administración y el personal contribuya positivamente a las iniciativas en curso para la reforma de los recursos humanos;
  - b) La situación de la financiación en la UNODC no afecte negativamente la capacidad de los directores de la Oficina para planificar las necesidades de personal y gestión de la sucesión y poner en marcha dichos planes;
  - c) Las diferencias en las condiciones de servicio con respecto a otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas no afecten negativamente la retención del personal en los lugares de destino con condiciones de vida difíciles en donde trabaja la UNODC.

### Productos

- 29G.37 Los productos que se obtendrán en el bienio 2014-2015 son los siguientes (presupuesto ordinario y recursos extrapresupuestarios):
- a) Servicios de asesoramiento:
    - i) Asesoramiento a la administración sobre enfoques y políticas de recursos humanos efectivos e innovadores, tomando en cuenta las reformas del Secretario General sobre la gestión de los recursos humanos, las necesidades locales y los respectivos mandatos de las distintas organizaciones atendidas;
    - ii) Mayor conciencia de los clientes sobre el marco normativo que rige los recursos humanos y los criterios de una buena gestión de recursos humanos;
    - iii) Interpretaciones oficiales para los directores y el personal sobre el Estatuto y Reglamento del Personal de las Naciones Unidas y otras normas de personal, y asesoramiento a la administración sobre la formulación, la revisión y la aplicación de políticas y procedimientos;
    - iv) Apoyo a los órganos y comités administrativos (el Grupo Mixto de Vigilancia, los órganos centrales de examen, la Junta Mixta de Prevención del Acoso, el Comité de Coordinadores de Cuestiones de Género y la Junta de Examen de Seguros);
  - b) Apoyo a las garantías procesales y buenas relaciones entre el personal y la administración:
    - i) Interacción periódica con el Consejo del Personal sobre temas de interés para el personal, por ejemplo a través de un proceso sólido y transparente en el Comité Consultivo Mixto;
    - ii) Organización de reuniones generales periódicas con el personal y representantes de la alta dirección;
    - iii) Interacción periódica con el Ombudsman para contribuir a la solución oficiosa de controversias y la determinación proactiva de tendencias que puedan requerir medidas correctivas;
    - iv) Actualizaciones periódicas a los directores sobre las lecciones aprendidas en relación con el sistema de administración de justicia, y orientación definitiva sobre situaciones específicas;
    - v) Gestión adecuada y respeto de las garantías procesales en relación con casos presentados o que puedan presentarse ante la administración de justicia y casos

disciplinarios y éticos, incluida la preparación y presentación de documentación oficial fundamentada y debidamente compilada;

- c) Contratación y colocación:
  - i) Rápida contratación y colocación del personal mediante planes trimestrales de dotación de personal y sucesión, y mayor responsabilización de los directores para que cubran las vacantes y alcancen el equilibrio geográfico y de género;
  - ii) Perfeccionamiento constante de los flujos de trabajo correspondientes al proceso de selección para reducir los plazos de contratación y mejorar la calidad, la coherencia y la imparcialidad globales de las evaluaciones;
  - iii) Actividades de divulgación para detectar candidatos calificados que cuenten con conocimientos especializados y estén dispuestos a trabajar en lugares de destino con condiciones de vida difíciles y cuya contratación refleje una mejor representación geográfica y de género del personal;
  - iv) Implementación de un nuevo sistema de gestión de talentos en colaboración con la Oficina de Gestión de Recursos Humanos;
  - v) Mayor movilidad con particular énfasis en la rotación geográfica y apoyo a las iniciativas institucionales de movilidad;
  - vi) Contratación de consultores, contratistas individuales y personal con nombramientos temporales, entre otras cosas para conferencias;
  - vii) Elaboración de perfiles genéricos de puestos para la mayor parte de las funciones de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y la UNODC, y asesoramiento sobre concepción y evaluación de puestos y organigramas para reestructuraciones;
  - viii) Apoyo sustantivo y de secretaría para los órganos centrales de examen de Viena (Junta Central de Examen, Comité Central de Examen y Panel Central de Examen);
  - ix) Pruebas para la contratación de personal del Cuadro de Servicios Generales y contribución a las iniciativas de la Secretaría de las Naciones Unidas para elaborar pruebas estandarizadas;
- d) Servicios administrativos:
  - i) Prestación de servicios eficaces a los clientes perfeccionando los instrumentos existentes y promoviendo un mayor conocimiento por los clientes de las normas y los reglamentos aplicables;
  - ii) Apoyo constante a las iniciativas institucionales, incluido el proyecto Umoja;
  - iii) Apoyo a los estudios sobre sueldos, costo de la vida y otras condiciones de servicio y finalización de estos, en colaboración, cuando corresponda, con otras organizaciones con sede en Viena, la Oficina de Gestión de Recursos Humanos y la Comisión de Administración Pública Internacional;
  - iv) Enlace con otras organizaciones internacionales y de las Naciones Unidas con sede en Viena para examinar metodologías, condiciones de servicio y mejores prácticas específicas a ese lugar de destino para asegurar su aplicación coherente y uniforme;
  - v) Examen periódico de los planes de continuidad de las operaciones, aportes a dichos planes y capacitación conexas;

- vi) Seguimiento, perfeccionamiento y mejora de las modalidades de trabajo flexibles y medidas conexas;
  - vii) Coordinación con los servicios médicos y los directores competentes en los casos de licencia prolongada de enfermedad y solicitudes de declaración de incapacidad;
  - viii) Satisfacción puntual de los derechos y las prestaciones del personal. Coordinación con la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas, el Servicio de Seguros de Nueva York y las aseguradoras respecto de casos especiales;
  - ix) Coordinación constante con la ONUDI como titular de póliza del plan de seguro médico colectivo;
  - x) Seguimiento constante del plan médico, el seguro médico después de la separación del servicio, las pensiones y los casos previstos en el apéndice D;
  - xi) Preparación y recopilación oportunas de datos e informes estadísticos sobre cuestiones relacionadas con los recursos humanos para el personal directivo, la Sede y otros interesados;
  - xii) Determinación de las necesidades sustantivas de expertos asociados, préstamos de personal no reembolsables, voluntarios de las Naciones Unidas y otras necesidades no relacionadas con personal; adopción oportuna de medidas encaminadas a coordinar la retención, la incorporación a los puestos y otros tipos de apoyo administrativo;
- e) Formación del personal:
- i) Aplicación de programas de desarrollo del personal y enseñanza para que los funcionarios adquieran competencias básicas y de gestión y conocimientos sustantivos y técnicos;
  - ii) Aplicación ininterrumpida de los programas de orientación del personal y un programa de mentores;
  - iii) Elaboración de programas de carrera y ampliación de los programas de apoyo a las perspectivas de carrera, incluidos cursillos de planificación de la carrera y asesoramiento al respecto;
  - iv) Apoyo al personal directivo y a los funcionarios en lo relativo a la gestión del desempeño, lo que incluye actividades de supervisión para garantizar la coherencia en la aplicación del sistema de evaluación del desempeño en toda la oficina y prestación de servicios conexos de capacitación y asesoramiento;
  - v) Organización de cursos de enseñanza de idiomas en los seis idiomas oficiales y en alemán, como idioma oficial del país anfitrión;
  - vi) Coordinación de los exámenes de competencia lingüística en Viena.

29G.38 La distribución de los recursos para el subprograma 3 se indica en el cuadro 29G.14.

Cuadro 29G.14

**Recursos necesarios: subprograma 3**

Categoría	Recursos (miles de dólares EE.UU.)		Puestos	
	2012-2013	2014-2015 (antes del ajuste)	2012-2013	2014-2015
A. Presupuesto ordinario				
Relacionados con puestos	4 271,4	4 271,4	19	19
No relacionados con puestos	1 495,8	1 456,7	–	–
<b>Subtotal</b>	<b>5 767,2</b>	<b>5 728,1</b>	<b>19</b>	<b>19</b>
B. Recursos extrapresupuestarios	3 345,0	4 168,4	13	15
<b>Total</b>	<b>9 112,2</b>	<b>9 896,5</b>	<b>32</b>	<b>34</b>

29G.39 La suma de 5.728.100 dólares serviría para financiar el mantenimiento de 19 puestos (1 D-1, 1 P-5, 1 P-4, 2 P-3, 3 de Servicios Generales (categoría principal) y 11 de Servicios Generales (otras categorías)) y recursos conexos no relacionados con puestos. Los recursos necesarios no relacionados con puestos reflejan una reducción neta de 39.100 dólares que obedece a los factores siguientes:

- Una disminución de otros gastos de personal que se logrará racionalizando el calendario de trabajo, lo que reducirá la necesidad de horas extraordinarias (13.100 dólares);
- Una reducción de los servicios por contrata derivada de la determinación y recuperación precisas de los gastos relacionados con la administración de los servicios de enseñanza de idiomas, que se financiarán con los pagos de los usuarios del programa de idiomas (7.200 dólares);
- Una disminución de los gastos de mobiliario y equipo del programa de enseñanza de idiomas como consecuencia de la ampliación de la vida útil del mobiliario y equipo existentes, que están desgastados pero aún pueden utilizarse (25.800 dólares), como se indica en el cuadro 29G.7 del presente informe, bajo el título “Reemplazo de equipo de oficina sobre la base de las necesidades y puesta en común de recursos”;
- Un aumento en la categoría de servicios de procesamiento de datos para el acceso remoto a recursos críticos y aplicaciones de flujo de trabajo con el fin de asegurar el funcionamiento eficiente de la oficina.

29G.40 Los recursos del presupuesto ordinario se complementan con recursos extrapresupuestarios estimados en un valor de 4.168.400 dólares, que se utilizarán para financiar 15 puestos y sufragar los gastos relacionados con una evaluación de las necesidades de formación y desarrollo del personal y la preparación y ejecución de programas de capacitación. La adición de dos puestos nuevos fortalecerá el Servicio de Gestión de Recursos Financieros para apoyar las actividades extrapresupuestarias de la UNODC.

**Subprograma 4  
Servicios de apoyo**

*Recursos necesarios (antes del ajuste): 20.618.600 dólares*

- 29G.41 La responsabilidad sustantiva de este subprograma corresponde a la Sección de Apoyo General, la Sección de Adquisiciones y la Dependencia de Servicios de Biblioteca de la División de Gestión. El subprograma se ejecutará de conformidad con la estrategia detallada en el subprograma 4 de la sección C del programa 25, Servicios de gestión y de apoyo, del plan por programas bienal para el período 2014-2015.
- 29G.42 La Sección de Apoyo General presta servicios en apoyo de los programas sustantivos y todas las dependencias de la Secretaría que se encuentran en el Centro Internacional de Viena mediante el control de los servicios de administración de inmuebles que ofrece la ONUDI y la prestación de servicios de viajes y transporte, gestión del inventario, servicios en materia de suministros, operaciones de correo y otros servicios de administración de locales.
- 29G.43 La Sección de Adquisiciones brinda servicios de apoyo a los programas sustantivos, todas las dependencias de la Secretaría de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y la UNODC, y la mayoría de las oficinas exteriores de la UNODC. La Sección asegura la adquisición eficaz y eficiente de bienes y servicios de conformidad con el Reglamento Financiero y Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas, el Manual de Adquisiciones y las instrucciones administrativas de la Sede.
- 29G.44 La Dependencia de Servicios de Biblioteca ofrece servicios de biblioteca e información a las dependencias de la Secretaría en Viena, las oficinas sobre el terreno y las misiones permanentes, lo cual incluye la adquisición de material de biblioteca, el mantenimiento de recursos impresos y electrónicos, la prestación de servicios de referencia y préstamos de biblioteca, los servicios de extensión, la cooperación con otras organizaciones de las Naciones Unidas y la digitalización de documentos fundamentales de las Naciones Unidas.

Cuadro 29G.15

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

**1. Objetivo de la Organización:** Garantizar el funcionamiento eficaz y eficiente de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena, la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito y las entidades afiliadas en todo lo relativo a la gestión de las oficinas y las instalaciones de conferencias, la gestión de los activos, los servicios de viajes y transporte, la gestión de los archivos y registros, los servicios de correo y valija diplomática, y las actividades comerciales

**Logros previstos de la Secretaría**

**Indicadores de progreso**

a) Mejor calidad y puntualidad de los servicios de instalaciones

a) Mayor proporción de servicios prestados de conformidad con el tiempo de respuesta establecido

*Medidas de la ejecución*

(Porcentaje de solicitudes cumplidas dentro del plazo de respuesta establecido)

2010-2011: 90%

Estimación 2012-2013: 91%

Objetivo para 2014-2015: 92%

<p>b) Se obtienen economías en relación con los gastos de viaje de la Organización</p>	<p>b) Mantenimiento de las economías conseguidas en relación con el costo total de los viajes</p> <p><i>Medidas de la ejecución</i></p> <p>(Diferencia porcentual entre el costo efectivo del billete pagado y lo que habría costado emitir el billete sin aplicar descuentos negociados ni técnicas de economías en pasajes aéreos)</p> <p>2010-2011: 3%</p> <p>Estimación 2012-2013: 2%</p> <p>Objetivo para 2014-2015: 2%</p>
--	--

2. **Objetivo de la Organización:** Asegurar un proceso de adquisiciones eficiente, eficaz en función de los costos, transparente, ajustado a los plazos y de alta calidad

**Logros previstos de la Secretaría**

**Indicadores de progreso**

a) Los servicios de adquisiciones atienden todas las necesidades establecidas en los planes de adquisiciones

a) i) Mayor porcentaje de clientes encuestados que expresa satisfacción

*Medidas de la ejecución*

(Porcentaje de encuestados satisfechos con los servicios de adquisiciones prestados)

2010-2011: 85%

Estimación 2012-2013: 90%

Objetivo para 2014-2015: 90%

ii) Mantenimiento del número de semanas transcurridas desde la presentación de un plan de trabajo definitivo hasta la adjudicación de un contrato

*Medidas de la ejecución*

(Número de semanas transcurridas desde la presentación de un plan de trabajo definitivo hasta la adjudicación de un contrato)

2010-2011: 8 semanas

Estimación 2012-2013: 8 semanas

Objetivo para 2014-2015: 8 semanas

b) Mayor nivel de competición internacional

b) Mayor número de proveedores que cumplen los requisitos para participar en los llamados a licitación

*Medidas de la ejecución*

(Número de proveedores que cumplen los requisitos para participar en los llamados a licitación)

2010-2011: 700

Estimación 2012-2013: 1.000

Objetivo para 2014-2015: 1.100

<p>c) Mayor acceso y participación de proveedores de países en desarrollo y de países de economía en transición en el proceso de adquisiciones</p>	<p>c) Mayor número de proveedores registrados de países en desarrollo y países de economía en transición que participan en el proceso de adquisiciones de las Naciones Unidas, de manera que se garantice la competencia internacional, de conformidad con el párrafo 5.12 del Reglamento Financiero y Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas</p> <p><i>Medidas de la ejecución</i></p> <p>(Número de proveedores registrados de países en desarrollo y de países de economía en transición)</p> <p>2010-2011: no disponible</p> <p>Estimación 2012-2013: 150</p> <p>Objetivo para 2014-2015: 175</p>
--	---

3. **Objetivo de la Organización:** Proporcionar servicios integrales de biblioteca e información a las dependencias de la Secretaría en Viena, las oficinas sobre el terreno y las misiones permanentes

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
<p>Mayor conocimiento y utilización de los recursos electrónicos de búsqueda</p>	<p>Mayor utilización de los recursos electrónicos de la biblioteca disponibles en la Organización</p> <p><i>Medidas de la ejecución</i></p> <p>(Número promedio de búsquedas en bases de datos electrónicas por mes)</p> <p>2010-2011: 1.200</p> <p>Estimación 2012-2013: 1.250</p> <p>Objetivo para 2014-2015: 1.300</p>

**Factores externos**

29G.45 Se prevé que el subprograma alcance sus objetivos y logros previstos siempre que:

- a) Las condiciones en el sector de las aerolíneas y los precios del combustible sigan favoreciendo la negociación de tarifas aéreas en condiciones ventajosas (por ejemplo, que no haya aumentos importantes en los precios de los pasajes aéreos debido a recargos por combustible o actos intencionales);
- b) Los funcionarios se comprometan a cooperar y contribuir a que las comunicaciones y los documentos circulen electrónicamente;
- c) Los funcionarios cumplan con las normas vigentes relativas a las instalaciones de oficina y participen en las iniciativas ambientales en el Centro Internacional de Viena;
- d) El volumen y la complejidad de los requisitos del proceso de adquisiciones no aumenten en forma anormal y las condiciones de mercado no cambien significativamente.

### Productos

- 29G.46 Los productos finales y actividades del bienio 2014-2015 serán los siguientes:
- a) Planificación y asignación del espacio y las oficinas en los locales de las Naciones Unidas y coordinación de las necesidades conexas de servicios de administración de edificios;
  - b) Control de inventario y administración de bienes;
  - c) Preparativos para viajes oficiales, transporte de bienes de carácter oficial, envío de material para conferencias, mudanza de enseres domésticos y efectos personales y seguros conexos;
  - d) Funcionamiento y mantenimiento de los vehículos oficiales;
  - e) Servicios de correo y archivos;
  - f) Funcionamiento de las fotocopiadoras ubicadas en los pasillos;
  - g) Administración del garaje;
  - h) Coordinación de iniciativas ambientales y ejecución de proyectos ambientales;
  - i) Prestación de servicios eficientes y eficaces en función de los costos para la adquisición de bienes y servicios a la Oficina de las Naciones Unidas en Viena; la UNODC, tanto en su sede de Viena como en sus oficinas regionales y en los países; y el Instituto Interregional de las Naciones Unidas para Investigaciones sobre la Delincuencia y la Justicia, donde no se dispone de especialistas en adquisiciones;
  - j) Prestación de servicios de supervisión en materia de adquisiciones en las oficinas regionales y las oficinas en los países de la UNODC y el Instituto Interregional de las Naciones Unidas para Investigaciones sobre la Delincuencia y la Justicia, y seguimiento y asesoramiento en los casos en que se haya delegado autoridad en materia de adquisiciones a representantes, a fin de asegurar el cumplimiento de los procedimientos de adquisiciones vigentes en las Naciones Unidas;
  - k) Con respecto a los servicios de biblioteca: selección de material para los fondos bibliográficos, adquisición de documentos y publicaciones para los fondos, proyectos de digitalización, prestación de servicios de apoyo en materia de información, y celebración de sesiones de información y seminarios de capacitación en cuestiones de recursos bibliográficos.
- 29G.47 La distribución de los recursos para el subprograma 4 se indica en el cuadro 29G.16.

Cuadro 29G.16

**Recursos necesarios: subprograma 4**

Categoría	Recursos (miles de dólares EE.UU.)		Puestos	
	2012-2013	2014-2015 (antes del ajuste)	2012-2013	2014-2015
A. Presupuesto ordinario				
Relacionados con puestos	6 484,5	6 132,1	34	32
No relacionados con puestos	14 769,6	14 486,5	–	–
<b>Subtotal</b>	<b>21 254,1</b>	<b>20 618,6</b>	<b>34</b>	<b>32</b>
B. Recursos extrapresupuestarios	1 573,4	1 686,3	7	7
<b>Total</b>	<b>22 827,5</b>	<b>22 304,9</b>	<b>41</b>	<b>39</b>

29G.48 El monto estimado de 20.618.600 dólares financiaría el mantenimiento de 32 puestos (1 P-5, 1 P-4, 1 P-3, 1 Servicios Generales (categoría principal) y 28 Servicios Generales (otras categorías)). Esta plantilla refleja la supresión de dos puestos de Servicios Generales (otras categorías) derivada de la reestructuración de los procesos en los servicios de correo y archivos, que ha dado lugar a una mayor eficiencia. La disminución de 635.500 dólares refleja el efecto neto de:

- a) La propuesta de suprimir dos puestos de Servicios Generales (otras categorías) en los Servicios de Correo y Archivos debido a la puesta en marcha de aplicaciones y bases de datos en línea que ha reducido el volumen de trabajo estimado para 2014-2015, como se indica en el cuadro 29G.7 del presente informe, bajo el título “Automatización de los procesos de trabajo mediante la utilización de tecnología” (352.400 dólares);
- b) El hecho de que ya no exista la necesidad que se presentó en 2012-2013 de contratar a consultores para capacitar al personal en materia de planes de continuidad de las operaciones (60.100 dólares);
- c) Una reducción de los gastos generales de funcionamiento, principalmente debido a los esfuerzos por mejorar la presentación de informes sobre inventarios y eliminar las estaciones de trabajo superfluas, como se indica en el cuadro 29G.7 del presente informe, bajo el título “Cambio en la política relativa a la preparación de informes sobre existencias y la recuperación de gastos de la oficina” (57.800 dólares);
- d) Una disminución de gastos en concepto de suministros y materiales como resultado del mayor uso de recursos y bases de datos electrónicos y una menor necesidad de libros y revistas físicos de la biblioteca, como se indica en el cuadro 29G.7 del presente informe, bajo el título “Automatización de los procesos de trabajo mediante la utilización de tecnología” (63.300 dólares);
- e) Economías en la categoría de equipo de transporte como consecuencia de elegir un modelo más básico para la reposición programada de un vehículo oficial, como se indica en el cuadro 29G.7 del presente informe, bajo el título “Reemplazo de equipo de oficina sobre la base de las necesidades y puesta en común de recursos” (17.900 dólares);
- f) Menores necesidades para servicios de administración de edificios debido a la aplicación de mejores controles de recuperación de los gastos respecto de los usuarios de estos servicios, como se indica en el cuadro 29G.7 del presente informe, en “Cambio en la política relativa a la preparación de informes sobre existencias y la recuperación de gastos de la oficina”

(148.600 dólares), lo que se compensa por la necesidad, por una vez, de servicios de gestión de locales para el examen de alto nivel que celebrará en 2014 la Comisión de Estupefacientes respecto de la aplicación por los Estados Miembros de la Declaración política y el Plan de Acción sobre cooperación internacional en favor de una estrategia integral y equilibrada para contrarrestar el problema mundial de las drogas (64.600 dólares).

- 29G.49 Los recursos del presupuesto ordinario se complementan con recursos extrapresupuestarios por un valor estimado de 1.686.300 dólares que, entre otras cosas, se destinarán al mantenimiento de siete puestos para apoyar los servicios de inventario y administración de bienes, envíos, archivos, y administración del garaje del Centro Internacional de Viena. El aumento refleja el aumento previsto de los costos estándar de los sueldos de los puestos extrapresupuestarios.

### **Subprograma 6** **Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones**

*Recursos necesarios (antes del ajuste): 7.072.700 dólares*

- 29G.50 La responsabilidad sustantiva de este subprograma corresponde al Servicio de Tecnología de la Información de la División de Gestión. El subprograma se ejecutará de conformidad con la estrategia detallada en el subprograma 6 de la sección C del programa 25, Servicios de gestión y de apoyo, del plan por programas bienal para el período 2014-2015.
- 29G.51 El Servicio de Tecnología de la Información es responsable de la ejecución de este subprograma. El Servicio presta apoyo en materia de información y comunicaciones a todas las dependencias de la Secretaría situadas en el Centro Internacional de Viena y a los Estados Miembros cuando procede. Su enfoque operacional general está orientado a la prestación de servicios y el desarrollo y mantenimiento de altos niveles de tecnología de la información, haciendo hincapié en la necesidad institucional, la puntualidad, la eficiencia, la eficacia en función de los costos y la calidad.

Cuadro 29G.17

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

**Objetivo de la Organización:** Facilitar el logro de los objetivos operacionales de la Organización mediante la tecnología de la información y las comunicaciones

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

#### **Indicadores de progreso**

a) Mayor capacidad de la Organización para la gestión de sus actividades

a) i) Mayor número de servicios sustantivos automatizados o mejorados por proyectos de tecnología de la información y las comunicaciones

*Medidas de la ejecución*

(Servicios sustantivos automatizados o mejorados)

2010-2011: 70 (acumulativo)

Estimación 2012-2013: 85 (acumulativo)

Objetivo para 2014-2015: 90 (acumulativo)

ii) Mayor porcentaje de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones mejorados o automatizados

*Medidas de la ejecución*

(Servicios de tecnología de la información y las comunicaciones mejorados o automatizados como porcentaje del número total de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones)

2010-2011: 80%

Estimación 2012-2013: 85%

Objetivo para 2014-2015: 90%

iii) Porcentaje de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones que alcanzan los niveles convenidos

*Medidas de la ejecución*

(Servicios de tecnología de la información y las comunicaciones que alcanzan o superan los objetivos o acuerdos sobre el nivel de los servicios como porcentaje del número total de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones con objetivos o acuerdos sobre el nivel de los servicios)

2010-2011: 95%

Estimación 2012-2013: 97%

Objetivo para 2014-2015: 98%

b) Mejor adaptación de los procesos de prestación de servicios estandarizados y ejecución de proyectos a las mejores prácticas del sector

b) Mayor número de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones prestados con niveles de madurez más elevados, de conformidad con lo establecido en los marcos de mejores prácticas (Organización Internacional de Normalización (ISO), la metodología de la Biblioteca de Infraestructura de la Tecnología de la Información, o los Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT))

*Medidas de la ejecución*

(Servicios de tecnología de la información y las comunicaciones con mayores niveles de madurez medidos como porcentaje del número total de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones)

2010-2011: 80%

Estimación 2012-2013: 85%

Objetivo para 2014-2015: 90%

---

### Factores externos

29G.52 Se prevé que el subprograma alcance sus objetivos y logros previstos siempre que la evolución de la tecnología y las industrias conexas no afecte negativamente la prestación de los servicios.

### Productos

29G.53 Durante el bienio 2014-2015 se obtendrán los siguientes productos:

- a) Asesoramiento al Director de la División de Gestión sobre todas las cuestiones relacionadas con los servicios de tecnología de la información y las telecomunicaciones, incluidas las estrategias, las políticas y las directrices relativas al uso de los servicios de tecnología de la información y las telecomunicaciones;
- b) Apoyo a las aplicaciones incluido el mantenimiento de los sistemas de aplicaciones de flujo de trabajo, como los sistemas de planificación de los recursos institucionales de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y la UNODC (Umoja, IMIS y ProFi) y programas sustantivos especializados (por ejemplo, el Sistema de Fiscalización Nacional de Drogas, el Sistema de Fiscalización Internacional de Drogas y la familia de productos “go”, incluido goAML, de lucha contra el blanqueo de dinero, y goPRS, de lucha contra la corrupción en las adquisiciones públicas);
- c) Desarrollo y mantenimiento de la infraestructura informática y de las telecomunicaciones, las aplicaciones y los procedimientos informáticos para asegurar la continuidad de las operaciones y la recuperación en casos de desastre, asegurando la disponibilidad de los programas informáticos y los datos;
- d) Prestación de apoyo a los usuarios finales para promover el uso eficaz de las computadoras y los sistemas mediante servicios internos de asistencia a los usuarios y de capacitación del personal;
- e) Mejora constante de los servicios prestados a las oficinas exteriores de la UNODC para que el personal de esas oficinas reciba básicamente el mismo nivel de servicios y funcionalidad que el personal en Viena (servicios locales y remotos, acceso a iSeek, aplicaciones de flujo de trabajo y correo electrónico en BlackBerry/Lotus Traveller);
- f) Gestión de los servicios de telecomunicaciones, incluidos los servicios de centralita, teléfonos celulares y de escritorio, servicios de videoconferencia y mensajería integrada (correo electrónico, mensajes cortos de texto (SMS) y transmisión de voz por correo electrónico a servicios inalámbricos, teléfonos inteligentes y computadoras personales, computadoras portátiles y tabletas, marcado por nombre en computadoras personales, llamadas por Skype a teléfonos de escritorio);
- g) Gestión, apoyo y mejora de los sistemas de seguridad basados en la tecnología de la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas de control y vigilancia del acceso de personas y vehículos;
- h) Servicios de red, lo que incluye redes de área local, redes de área extendida y redes de área de almacenamiento, virtualización, copias de seguridad en discos y cintas y conectividad con Internet;
- i) Prestación de toda la gama de servicios de acceso remoto cuando el personal trabaja fuera de la oficina, incluso durante las misiones o cuando trabaja *ex situ*, por ejemplo desde su domicilio;
- j) Mantenimiento de los principales sistemas del Servicios de Gestión de Conferencias, el Sistema Integrado de Gestión de Conferencias (gMeets), el programa electrónico de

asignación de intérpretes (eAPG) y los módulos de gestión de las reuniones (e-Meets 2.0), el sistema de gestión de los documentos y las conferencias (DCPMS), la herramienta de gestión global de los contratistas, el sistema de gestión de la correspondencia, el sistema e-Reference (referencias automatizadas), el sistema de almacenamiento de documentos y un sistema global de traducción asistida por computadora, que incluye programas de memoria de traducción comerciales (SDLX y TRADOS) e internos (Mercury), en cooperación con otros lugares de destino de la Secretaría y las comisiones regionales.

29G.54 La distribución de los recursos para el subprograma 6 se indica en el cuadro 29G.18.

Cuadro 29G.18

**Recursos necesarios: subprograma 6**

Categoría	Recursos (miles de dólares EE.UU.)		Puestos	
	2012-2013	2014-2015	2012-2013	2014-2015
		(antes del ajuste)		
A. Presupuesto ordinario				
Relacionados con puestos	4 180,3	4 180,3	20	20
No relacionados con puestos	3 261,7	2 892,4	–	–
<b>Subtotal</b>	<b>7 442,0</b>	<b>7 072,7</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
B. Recursos extrapresupuestarios	4 785,9	5 155,9	14	14
<b>Total</b>	<b>12 227,9</b>	<b>12 228,6</b>	<b>34</b>	<b>34</b>

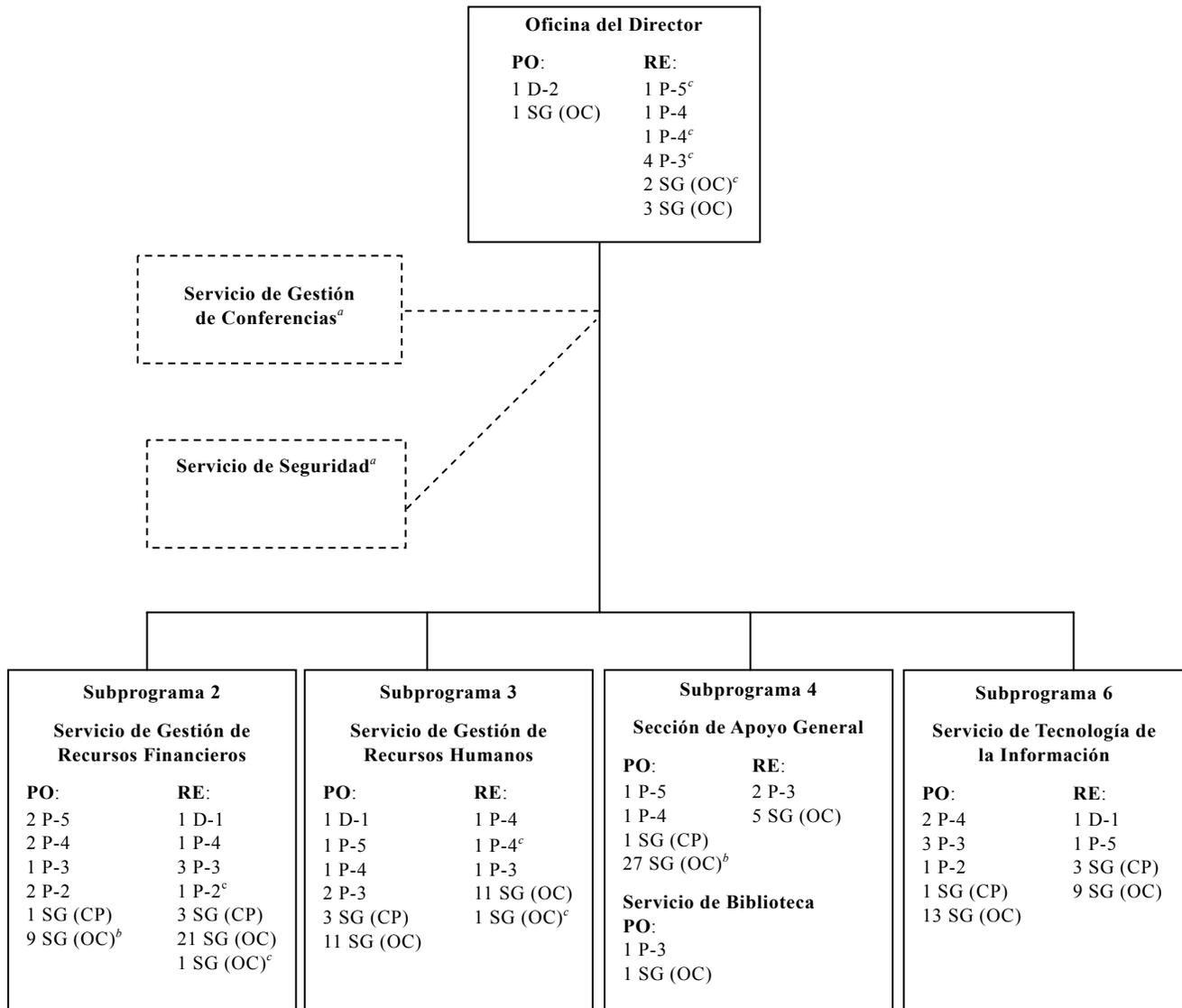
29G.55 La suma de 7.072.700 dólares permitiría mantener 20 puestos (2 P-4, 3 P-3, 1 P-2/1, 1 Servicios Generales (categoría principal) y 13 Servicios Generales (otras categorías)) y atender necesidades no relacionadas con puestos, incluidos otros gastos de personal, servicios por contrata, gastos operacionales generales y la parte correspondiente de los gastos de los servicios informáticos comunes. La disminución de 369.300 dólares se debe a: a) economías en la categoría de gastos generales de funcionamiento derivadas de medidas como la mejora de los controles de gestión de la facturación y recuperación de los gastos de comunicaciones y las tarifas de apoyo a las estaciones de trabajo, las negociaciones con los proveedores para reducir el costo de los datos y las líneas de teléfono, el uso de procedimientos de encaminamiento de costo mínimo para asegurar que se utilice la vía de costo telefónico más eficiente, la integración de Skype en el sistema de gestión de llamadas para llamadas, audioconferencias y videoconferencias (241.800 dólares); y b) una disminución de los gastos en concepto de equipo de automatización de oficinas lograda prolongando la vida útil de los equipos, especialmente los sistemas menos críticos, y adoptando medidas para mitigar el riesgo de que fallen los equipos aumentando la redundancia, agrupación y puesta en común de estos (127.500 dólares). Estas propuestas se corresponden con el esbozo del presupuesto presentado por el Secretario General, que se indica en el cuadro 29G.7 del presente informe, bajo el título “Reemplazo de equipo de oficina sobre la base de las necesidades y puesta en común de recursos”.

29G.56 Los recursos del presupuesto ordinario se complementarán con recursos extrapresupuestarios estimados en un valor de 5.155.900 dólares que permitirán mantener 14 puestos en apoyo de la infraestructura de tecnología de la información y las comunicaciones, el desarrollo de programas informáticos y la gestión de la información. El aumento de los recursos obedece al aumento previsto de los costos estándar de los sueldos de los puestos extrapresupuestarios.

## Anexo I

### Organigrama y distribución de los puestos para el bienio 2014-2015

#### Oficina de las Naciones Unidas en Viena: División de Gestión



<sup>a</sup> Los presupuestos del Servicio de Gestión de Conferencias y el Servicio de Seguridad figuran en las secciones 2 y 34, respectivamente.

<sup>b</sup> Se suprimirá un puesto de Servicios Generales (otras categorías) en el subprograma 2 y dos puestos de Servicios Generales (otras categorías) en el subprograma 4.

<sup>c</sup> Nuevos puestos extrapresupuestarios.

## Anexo II

### Resumen de las medidas de seguimiento adoptadas para aplicar las recomendaciones pertinentes de los órganos de supervisión

Breve descripción de la recomendación

Medidas adoptadas para aplicar la recomendación

#### Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (A/66/7)

La Comisión opinó que la reducción del volumen de trabajo administrativo debería liberar recursos para otras tareas. La Comisión alentó a la Oficina a que procurara determinar las economías derivadas de este cambio, si ello fuera posible, y que informara al respecto en el contexto del próximo proyecto de presupuesto por programas (párr. VIII.102).

Se está aplicando.

La Oficina examina constantemente sus necesidades teniendo en cuenta las mejoras en los procesos. El proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2014-2015 incluye la propuesta de suprimir tres puestos. Esta propuesta está basada en un examen detenido de los volúmenes de trabajo y la eficiencia que se podrían alcanzar en el bienio 2014-2015.

#### Junta de Auditores (A/67/5 (Vol. I), cap. II) y Corr.1 y 2)

La Junta recomendó que la Administración (incluida la Oficina de las Naciones Unidas en Viena) vigilara más estrechamente el cumplimiento de las formalidades competitivas para las adquisiciones: a) cuestionando más enérgicamente la necesidad de renovación de contratos, el uso de exenciones y las aprobaciones *a posteriori*; b) utilizando su base de datos sobre contratos de manera que pudiera verse claramente cuando los contratos se aproximaran a momentos cruciales, como por ejemplo una rescisión, y actuando enérgicamente para recordar a los departamentos solicitantes que debían actuar de forma oportuna; y c) determinando cuáles eran los departamentos que solían recurrir a exenciones y aprobaciones *a posteriori* y comunicándose con ellos para exigirles que mejoraran la planificación de sus adquisiciones (párr. 116).

Esta recomendación se está aplicando de manera habitual.

En el informe del Secretario General (A/67/319) pueden encontrarse más detalles.

La Junta recomendó que se pusieran al día todas las delegaciones de autoridad para efectuar adquisiciones en la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y que se comunicaran claramente a todo el personal competente (párr. 121).

La recomendación se viene aplicando desde abril de 2012. Todas las delegaciones de autoridad para efectuar adquisiciones se han puesto al día. Véase lo indicado más arriba (A/67/319).

*Breve descripción de la recomendación*

*Medidas adoptadas para aplicar la recomendación*

---

La Junta recomendó que la Oficina de las Naciones Unidas en Viena mejorara los datos sobre su desempeño en materia de adquisiciones definiendo sus necesidades de información y perfeccionando sus sistemas; como mínimo, estos deberían permitir a las secciones de adquisiciones agrupar y analizar los casos tramitados por número, naturaleza, valor y complejidad de las solicitudes, así como por sección de procedencia, incluidas las oficinas exteriores (párr. 134).

La recomendación se viene aplicando desde diciembre de 2012. Las mejoras introducidas han facilitado una gestión eficaz de todas las actividades de adquisición realizadas y la cuidadosa asignación de expedientes a funcionarios con la experiencia y antigüedad adecuadas. Además, la Sección de Adquisiciones ha podido mejorar el acopio de datos para la preparación de los informes estadísticos anuales presentados a la División de Adquisiciones para su recopilación.

---