



Asamblea General

Distr. general
4 de febrero de 2014
Español
Original: inglés

Sexagésimo octavo período de sesiones
Tema 134 del programa
Presupuesto por programas para el bienio 2014-2015

Progresos en la aplicación de las recomendaciones del examen *a posteriori* de la tormenta Sandy

Informe del Secretario General

Resumen

Este informe se presenta de conformidad con la resolución [67/254 A](#) de la Asamblea General, en la que la Asamblea solicitó al Secretario General que le presentase información exhaustiva sobre la labor a que dio lugar el examen *a posteriori* de la tormenta Sandy (véase el párr. 7 de la parte II y el párr. 4 de la parte IV) y solicitó también información sobre medios de mitigación de los riesgos en el mercado de seguros para las instalaciones de las Naciones Unidas que estén expuestas a riesgos naturales y a situaciones de emergencia (véase el párr. 17 de la parte IV).

El informe ofrece una descripción de las medidas adoptadas como preparación para la llegada de la tormenta, los efectos de la tormenta en la Sede y las principales recomendaciones y medidas tomadas en los siguientes ámbitos fundamentales:

- a) Gobernanza del programa de gestión de crisis;
- b) Tecnología de la información y las comunicaciones;
- c) Infraestructura física;
- d) Comunicaciones;
- e) Apoyo al personal.

El informe ofrece una descripción de las mejoras en la gestión de situaciones de emergencia resultantes del proceso de examen *a posteriori*, cuyas recomendaciones se están incorporando en el programa de gestión de emergencias de la Sede.

La Asamblea General tal vez desee examinar el informe junto con el informe del Secretario General sobre los progresos realizados en la aplicación del sistema de gestión de la resiliencia institucional ([A/68/715](#)), que ha sido presentado de conformidad con el párrafo 6 de la parte II de la resolución [67/254 A](#).

Se pide a la Asamblea General que tome nota del informe.



I. Antecedentes

1. El lunes 29 de octubre de 2012, Nueva York se vio afectada por un fenómeno meteorológico extremo y sin precedentes conocido como la tormenta Sandy. La tormenta causó daños y destrucción generalizados en su camino a través del Caribe y los estados del noreste del país anfitrión y sus alrededores en particular. El riesgo de inundaciones a causa de la tormenta, que tocó tierra cerca de Atlantic City, Nueva Jersey, coincidiendo con la luna llena y pleamar, hizo que oficiales de la Ciudad de Nueva York evacuaran a los residentes de las zonas que podrían inundarse y se cerraron los aeropuertos, los puentes, los túneles y el transporte público de Nueva York. Esto limitó considerablemente la capacidad del personal para tener acceso a las oficinas de las Naciones Unidas. Después de que la tormenta tocara tierra, los fuertes vientos y las inundaciones causaron amplias pérdidas de energía, lo que redujo la capacidad del personal de dedicarse al teletrabajo.

2. La Secretaría ha consolidado y fortalecido las inversiones estratégicas realizadas por los Estados Miembros y aprobadas por la Asamblea General en apoyo a la preparación ante una pandemia mediante la elaboración y aplicación de un marco de gestión de situaciones de emergencia en forma de un sistema de gestión de la resiliencia institucional. La Asamblea aprobó recientemente el sistema de gestión de la resiliencia institucional en su resolución [67/254 A](#), tras haber sido puesto a prueba en la Sede desde 2010. Siguiendo el calendario de gestión de las crisis y recuperación de los procesos institucionales elaborado en el marco del sistema de gestión de la resiliencia institucional (véase el anexo), los departamentos principales encargados de la gestión de situaciones de emergencia, el Departamento de Gestión y el Departamento de Seguridad, tomaron medidas preventivas y de preparación e hicieron esfuerzos concertados antes de la tormenta, además de las medidas de respuesta y recuperación para mantener la continuidad de las actividades y volver a la normalidad.

3. A pesar de esas medidas, debido a la intensidad de la tormenta y las inundaciones resultantes, el complejo de la Secretaría sufrió daños que afectaron a las operaciones de la Organización. Si bien se determinó que la infraestructura básica de los locales de la Secretaría se mantuvo intacta, se produjeron daños considerables en la planta y equipo del tercer sótano y niveles inferiores, en particular la planta de refrigeración, espacios relacionados con operaciones y los servicios de imprenta.

4. Al tiempo que reconoció el esfuerzo y el ingenio del personal para mantener las funciones fundamentales de la Organización durante y después de la tormenta, la Secretaría reconoció que era necesario aprovechar la experiencia adquirida en las actividades de preparación y las actividades de respuesta y realizó un proceso de examen de examen *a posteriori* bajo la dirección de la Jefa de Gabinete. Se establecieron cinco grupos de trabajo interdepartamentales, dirigido cada uno por un Secretario General Adjunto o Subsecretario General, para examinar los siguientes pilares fundamentales:

- a) Gobernanza del programa de gestión de crisis;
- b) Tecnología de la información y las comunicaciones;
- c) Infraestructura física;
- d) Comunicaciones;

e) Apoyo al personal.

5. De los informes preparados sobre cada uno de esos pilares se extrajo un total de 25 recomendaciones encaminadas a mejorar la resiliencia institucional y se asignaron a los jefes de los departamentos pertinentes para su aplicación (véase la secc. IV).

6. En enero de 2013 se estableció un mecanismo provisional de gobernanza dirigido por la Jefa de Gabinete e integrado por los jefes de los departamentos responsables de la aplicación de las recomendaciones (Departamento de Gestión, Departamento de Seguridad, Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias y Departamento de Información Pública) para supervisar la aplicación de las recomendaciones del examen *a posteriori*, cuyo estado se examinó trimestralmente. En noviembre de 2013, la gobernanza del proceso de examen *a posteriori* se incorporó en el programa de gestión de emergencias de la Sede como parte del sistema de gestión de la resiliencia institucional, supervisado por el Equipo Superior de Políticas para Emergencias.

7. El presente informe ofrece una descripción de las medidas adoptadas en el marco de los preparativos para la llegada de la tormenta Sandy y los efectos consiguientes de la tormenta en la Sede, a fin de proporcionar un contexto para las medidas que se tomaron después. Se ofrece una explicación de las mejoras ulteriores en la gestión de situaciones de emergencia resultantes del proceso de examen *a posteriori* y la forma en que las recomendaciones y las medidas derivadas de su aplicación se están incorporando en el programa de gestión de emergencias de la Sede.

8. El presente informe también proporciona información actualizada sobre la marcha de los trabajos de rehabilitación de la infraestructura física de los locales de la Secretaría y las medidas de mitigación que se están poniendo en marcha. Junto con esos esfuerzos, continúa el proceso de solicitudes de reembolso de los seguros. En el presente informe se ofrece información actualizada sobre ese proceso e información sobre las actividades de mitigación de los riesgos de la Organización mediante los mercados de seguros, según lo solicitado por la Asamblea General en la parte IV de su resolución 67/254 A.

II. Medidas adoptadas en el marco de los preparativos para la llegada de la tormenta

9. La gestión de los riesgos es la base del sistema de gestión de la resiliencia institucional. En consecuencia, las oficinas de los departamentos rectores encargados de la gestión de situaciones de emergencia en la Sede, el Departamento de Gestión y el Departamento de Seguridad, evalúan continuamente el entorno para detectar nuevas amenazas que pudieran perturbar las operaciones. Después de reconocer que la tormenta Sandy podría afectar a la región de la Ciudad de Nueva York, la Secretaría, en estrecha colaboración con la ciudad anfitriona y las autoridades del país anfitrión, examinaron colectivamente las actividades prioritarias. Antes de la tormenta se tomaron medidas de preparación, incluido el envío de mensajes al personal.

10. Ante la información relacionada con la tormenta comunicada por el país anfitrión y las autoridades municipales, la Secretaría realizó inspecciones de

seguridad ante fenómenos meteorológicos extremos y protocolos de preparación. Por ejemplo, se movilizó a un equipo integrado por personal que cabría esperar que fuera necesario que estuviera en el lugar durante la tormenta y después de ella y se le proporcionó material de apoyo.

11. Se enviaron mensajes con información general de preparación a las misiones permanentes y el personal en los días antes de la llegada de la tormenta. Se mantuvo al corriente de la evolución de la tormenta y sus posibles efectos al Grupo de Operaciones en Situaciones de Crisis, el grupo interdepartamental e interinstitucional responsable de la preparación y respuesta ante situaciones de crisis en la Sede.

12. La Secretaría se mantuvo en contacto con la Oficina para la Gestión de Situaciones de Emergencia de la Ciudad de Nueva York y la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias a fin de obtener actualizaciones periódicas sobre la tormenta. El domingo 28 de octubre, en respuesta a las previsiones de aumento de la fuerza e intensidad de la tormenta, el Alcalde de la Ciudad de Nueva York anunció el cierre de todos los puentes, los túneles y el transporte público. Sobre la base de esa información, se movilizó personal adicional para apoyar las medidas de preparación y control de daños y prestar asistencia en el centro de datos primario situado en el complejo de las Naciones Unidas.

III. Efectos de la tormenta en la Sede

13. Como reflejo de las medidas de preparación efectivas adoptadas, los daños materiales a la Sede causados por las extensas inundaciones se limitaron al tercer, cuarto y quinto sótanos de los edificios de la Asamblea General, de Conferencias, de la Secretaría y los edificios del jardín norte. Además de la pérdida de las impresoras digitales que producían del 95% al 99% de todos los documentos oficiales, la inundación de la planta de refrigeración principal en el cuarto y quinto sótanos y los daños causados por la inundación en los conmutadores, transformadores y cuadros de distribución de la planta de refrigeración secundaria dieron lugar a la pérdida del sistema de refrigeración. Después del corte del suministro de vapor a la Sede por la empresa ConEdison el domingo 28 de octubre, la Sede también se quedó sin calefacción hasta el viernes 9 de noviembre.

14. En la noche del lunes 29 de octubre, la pérdida del sistema de refrigeración causó un aumento de la temperatura en los servidores en el centro de datos primario situado en el segundo sótano del edificio del jardín norte. Para evitar un daño irreparable al equipo, se realizó un cierre de emergencia. Dada la urgencia del cierre, se alteraron los sistemas de respaldo en el centro de datos secundario de Piscataway, Nueva Jersey, lo que dio lugar a la interrupción de los servicios centrales de tecnología de la información y las comunicaciones, aunque no se perdieron datos. En este contexto, y a fin de asegurar la continuación de las funciones esenciales, el Grupo de Operaciones en Situaciones de Crisis decidió devolver todos los sistemas al centro de datos primario el miércoles 31 de octubre, un proceso que se completó a mediodía del jueves 1 de noviembre.

15. Las alteraciones en la ciudad anfitriona y la infraestructura regional limitaron la capacidad del personal para acceder a la Sede. Esto, junto con los daños significativos en la Sede, dieron lugar a la decisión de cerrar el complejo para las operaciones normales desde el martes 30 de octubre al jueves 1 de noviembre. Sin

embargo, continuaron las funciones esenciales. El Consejo de Seguridad se reunió en el edificio del jardín norte el miércoles 31 de octubre, y los departamentos aplicaron estrategias de recuperación a fin de seguir prestando apoyo a las operaciones de las Naciones Unidas sobre el terreno. Se prestó apoyo a algunas reuniones el jueves 1 de noviembre, incluida una sesión plenaria de la Asamblea General, y el personal regresó al edificio principal el viernes 2 de noviembre.

IV. Principales recomendaciones y medidas adoptadas

16. Las principales enseñanzas extraídas de la respuesta a la tormenta plasmadas en las recomendaciones resultantes del examen *a posteriori* demuestran el valor del sistema de gestión de la resiliencia institucional, concretamente la necesidad de una planificación integrada de la gestión de situaciones de emergencia, estructuras armonizadas de gobernanza y respuesta y un cambio de comportamiento proactivo. Como se indica en el párrafo 4, el examen *a posteriori* se centró en cinco pilares y produjo 25 recomendaciones para mejorar la resiliencia institucional. Las medidas adoptadas para aplicar las recomendaciones reflejan las experiencias adquiridas fundamentales.

Gobernanza del programa de gestión de crisis

17. La gestión de situaciones de emergencia depende de la detección oportuna de los nuevos riesgos que podrían alterar las operaciones y la capacidad de la Organización para adoptar medidas de preparación a fin de prevenir y mitigar los riesgos y responder con eficacia a través de las medidas integradas de todas las disciplinas de gestión de situaciones de emergencia. La Secretaría ha reforzado su capacidad a este respecto mediante el fortalecimiento de su marco de riesgos operacionales, el ejercicio periódico de las estructuras de adopción de decisiones ante crisis y estrategias de recuperación de los departamentos y el examen y actualización de planes de gestión de emergencias, incluido el plan de continuidad de las operaciones de la Sede, el plan de preparación ante una pandemia y plan de recuperación de la tecnología de la información en casos de desastre.

Tecnología de la información y las comunicaciones

18. La tecnología de la información y las comunicaciones, incluida la conectividad y el acceso a documentos vitales, constituye la base de las operaciones de la Organización, lo que significa que cualquier pérdida causa perturbaciones importantes. Bajo los auspicios del plan de recuperación de la tecnología de la información en casos de desastre, se valida la lista de aplicaciones institucionales fundamentales, realizándose periódicamente pruebas de respaldo. En el plan de recuperación de la tecnología de la información en casos de desastre se incluye una estrategia interna de comunicaciones para mantener informados a todos los interesados del estado y la disponibilidad de sistemas y servicios durante y después de un evento.

Infraestructura física

19. El complejo de la Sede resultó muy dañado por las inundaciones durante la tormenta. En consecuencia, las mejoras de la infraestructura física se han centrado en tareas de rehabilitación frente a fenómenos meteorológicos extremos futuros que

podieran presentar a un riesgo similar. Con ese fin, se fortalecieron las prácticas de preparación ante tormentas mediante la actualización de los planes ante fenómenos climáticos extremos. Los arreglos para la continuidad de las operaciones se reforzaron confirmando los procesos para colaborar con los Estados Miembros a fin de dar prioridad a la disponibilidad de los servicios de reuniones y examinar los arreglos de reserva para el uso de equipo, instalaciones y servicios después de un fenómeno meteorológico extremo.

20. También se reforzó la infraestructura física contra las inundaciones. El Ingeniero Jefe del plan maestro de mejoras de infraestructura completó la evaluación. Con arreglo a la propuesta de medidas de mitigación que se detallan en el informe del Secretario General sobre las estimaciones revisadas del presupuesto por programas para el bienio 2012-2013 correspondientes a la sección 34 para sufragar las obras de rehabilitación después de la tormenta Sandy (A/67/748), la Oficina del Plan Maestro de Mejoras de Infraestructura está trasladando parte del equipo a niveles superiores y creando compartimentos resistentes al agua para proteger a los componentes eléctricos de un posible riesgo de inundaciones en el futuro. La capacidad de refrigeración es suficiente para refrigerar el centro de datos primario. A fin de mejorar la sostenibilidad de las funciones de la planta de refrigeración, se han instalado refrigeradores temporales para el edificio y se han protegido contra las inundaciones. Para proteger los sistemas de seguridad contra incendios, se han instalado en el segundo sótano dos bombas contra incendios, una automática y una manual. Los componentes eléctricos asociados para las plantas de refrigeración y los sistemas de seguridad contra incendios se han trasladado al segundo sótano.

Comunicaciones

21. Durante una crisis, la demanda de información es grande. De ello se desprende que la Organización debe poderse comunicar con todos los interesados: los Estados Miembros, los organismos asociados, el personal y los contratistas, a fin de explicar y obtener apoyo para sus medidas de preparación y respuesta.

22. Los efectos de la tormenta en los sistemas de tecnología de la información y las comunicaciones y la infraestructura local de la Secretaría plantearon problemas particulares para la comunicación. En respuesta, la Secretaría ha creado un solo sitio web de información de emergencia para el personal y los Estados Miembros, con funciones integradas que envían mensajes de texto y correos electrónicos automáticos para proporcionar alertas de emergencia a los suscriptores. Los sitios web de iSeek y las Naciones Unidas se han hecho resilientes a nivel local a fin de que estén disponibles incluso si falla el centro de datos primario.

23. Habida cuenta de su importancia, las comunicaciones en casos de crisis se incluyeron por separado en el sistema de gestión de la resiliencia institucional después de la tormenta. Se ha elaborado una lista de comprobación actualizada de las comunicaciones en caso de crisis, que refleja la experiencia adquirida durante la respuesta a la tormenta, y se ha incluido en la guía del sistema de gestión de la resiliencia institucional. Se reforzarán el mecanismo de comunicaciones en casos de crisis y la puntualidad de los mensajes mediante el establecimiento de un centro de operaciones de emergencia para prestar apoyo al Grupo de Operaciones en Situaciones de Crisis durante los eventos.

Apoyo al personal

24. La Organización reconoce que apoyar al personal durante una crisis es fundamental. Para mejorar las comunicaciones con el personal, ha ampliado el uso de las redes sociales para comunicarse con el personal durante una crisis y está alentando al personal a que comparta sus experiencias. Por ejemplo, ahora se utiliza la página de Facebook del Equipo de Preparación y Apoyo para Emergencias para comunicar periódicamente mensajes clave de preparación y como otro medio para transmitir alertas de emergencia. En el marco del programa de mantenimiento, aplicación y examen del sistema de gestión de la resiliencia institucional, los departamentos utilizan y comprueban periódicamente las comunicaciones por grupos telefónicos.

25. Como se indica en el párrafo 16, el proceso de examen *a posteriori* produjo 25 recomendaciones para mejorar la resiliencia institucional. En el cuadro siguiente se detallan las recomendaciones por pilar para aumentar la resiliencia institucional y se describen las medidas que se han tomado para aplicarlas. Las medidas que se siguen adoptando se han integrado en el plan de mejoras de la Sede y, por tanto, se han incorporado en el programa de gestión de situaciones de emergencia.

Principales recomendaciones y medidas adoptadas

Recomendación

Medidas adoptadas

Pilar 1: Gobernanza del programa de gestión de crisis

- | | |
|--|---|
| 1. Se debería aumentar la concienciación del personal directivo superior y el personal esencial del Grupo de Operaciones en Situaciones de Crisis y el Equipo Superior de Políticas para Emergencias sobre las funciones y responsabilidades de gestión de las crisis. | Se ha establecido un programa de orientación y capacitación para todos los nuevos miembros del Grupo de Operaciones en Situaciones de Crisis y el Equipo Superior de Políticas para Emergencias y se realizan ejercicios anuales de simulación. |
| 2. Deberían examinarse mecanismos para evaluar el riesgo. | Se ha elaborado y ensayado una versión actualizada del marco de gestión del riesgo. |
| 3. Se debería aprovechar la infraestructura y las capacidades existentes de las Naciones Unidas en caso de crisis. | Además del teletrabajo, se han determinado opciones de alojamiento para el Grupo de Operaciones en Situaciones de Crisis y el Equipo Superior de Políticas para Emergencias que aprovechan la infraestructura disponible del sistema de las Naciones Unidas disponible en Nueva York. |
| 4. Se debería revisar la planificación para casos de emergencia en caso de eventos importantes. | Se han actualizado el plan de preparación ante una pandemia de gripe y el plan de continuidad de las operaciones para la Sede. En la actualidad, los Estados Miembros están examinando un plan de continuidad de las operaciones para el Consejo de Seguridad. |

<i>Recomendación</i>	<i>Medidas adoptadas</i>
5. Se requieren pruebas periódicas del marco integrado para la gestión de emergencias.	El Equipo Superior de Políticas para Emergencias aprobó en noviembre de 2013 el programa de mantenimiento, aplicación y examen.
Pilar 2: Tecnología de la información y las comunicaciones	
6. El sistema de respaldo de todos los sistemas críticos en caso de un cierre de emergencia del centro de datos primario debería ser automático.	Se han establecido pruebas de respaldo de los sistemas institucionales esenciales para validar, y automatizar, en la medida de lo posible, los procedimientos de recuperación existentes.
7. Se debería aplicar una metodología clara y coherente para determinar los sistemas considerados críticos.	Se ha preparado un proyecto de metodología para determinar las aplicaciones básicas de tecnología de la información. Se ha puesto en marcha un proyecto piloto para validarlo.
8. El sistema Citrix de oficina móvil debería estar plenamente respaldado por el centro de datos secundario.	Las funciones de oficina móvil están plenamente respaldadas por el centro de datos secundario y se comprueban periódicamente.
9. Se debería establecer un plan de comunicaciones para informar a los usuarios sobre la disponibilidad de los sistemas durante períodos de crisis.	Se ha incluido una estrategia interna de comunicaciones en el plan de recuperación de la tecnología de la información en casos de desastre.
Pilar 3: Infraestructura física	
10. Se deberían fortalecer las prácticas de preparación en caso de tormenta.	Se han actualizado los procedimientos operativos estándar para la preparación de la infraestructura en caso de tormentas y el plan de emergencias meteorológicas del plan maestro de mejoras de infraestructura.
11. Debería hacerse una evaluación de la infraestructura.	El Ingeniero Jefe del plan maestro de mejoras de infraestructura ha completado la evaluación.
12. Se debería mejorar la sostenibilidad de las funciones de la planta de refrigeración.	La capacidad de refrigeración existente es suficiente para refrigerar el centro de datos primario. Se han instalado refrigeradores temporales para los edificios protegidos contra inundaciones.
13. Se deberían examinar las instalaciones eléctricas y de prevención de incendios sobre la base de la experiencia adquirida.	Se han instalado en el segundo sótano dos nuevas bombas contra incendios y se trasladaron al mismo nivel los componentes eléctricos conexos.
14. Se debería confirmar el proceso de priorizar la disponibilidad de servicios de reuniones.	Se han establecido protocolos en caso de crisis para los servicios de conferencias a fin de determinar las salas que están disponibles y la infraestructura conexa para las reuniones prioritarias.

<i>Recomendación</i>	<i>Medidas adoptadas</i>
15. Se deberían determinar las funciones o servicios que se consideran vitales para el funcionamiento de la Sede y establecer planes para garantizar por la continuidad de las operaciones.	Los departamentos han validado sus funciones esenciales como parte de la actualización anual del plan de continuidad de las operaciones en la Sede.
16. Se debería considerar la posibilidad de establecer acuerdos de reserva con proveedores de trabajos de limpieza de emergencia, o para el uso de equipo, instalaciones o servicios después de un evento.	Está en marcha un proceso de adquisición a fin de determinar los posibles lugares y continúan las negociaciones sobre arrendamiento.
Pilar 4: Comunicaciones	
17. Se debería evaluar la creación de un sitio web de emergencia.	El sitio ya se ha puesto en marcha.
18. Se debería establecer un mejor mecanismo de comunicaciones en casos de crisis y una lista de verificación	Se ha incluido en la guía del sistema de gestión de la resiliencia institucional una lista de comprobación actualizada de las comunicaciones en casos de crisis, un instrumento de respuesta integrada. Un centro de operaciones para casos de emergencia prestará apoyo al Grupo de Operaciones en Situaciones de crisis durante los eventos.
19. Se deberían establecer mecanismos para enviar comunicaciones oportunas al público destinatario.	
20. Se deberían establecer mecanismos para garantizar comunicaciones efectivas con las misiones permanentes en situaciones de emergencia.	La lista de direcciones de correo electrónico, fax y números de teléfono, y los contactos de emergencia en las misiones permanentes y de observación se mantiene de manera centralizada. También se ha alentado al personal de las misiones permanentes y de observación a inscribirse para recibir alertas de emergencia en el sitio web.
21. Se debería garantizar el acceso a iSeek y los componentes fundamentales del sitio web de las Naciones Unidas.	iSeek y el sitio web de las Naciones Unidas (www.un.org) son localmente resilientes y están disponibles en el centro de datos secundario. Se está examinando la posibilidad de utilizar los centros de datos de Brindisi (Italia) y Valencia (España) para tener resiliencia mundial.
Pilar 5: Apoyo al personal	
22. Se deberían examinar y reforzar los sistemas de comunicaciones al personal por la Oficina de Gestión de Recursos Humanos en situaciones de emergencia.	Se han mejorado los sistemas de respaldo para boletines de emergencia y se han integrado en el sitio web de emergencias.

<i>Recomendación</i>	<i>Medidas adoptadas</i>
23. Los departamentos y oficinas deberían velar por que existan mecanismos eficaces de comunicación con el personal durante los períodos de emergencia.	Todos los departamentos han creado y comprobado grupos telefónicos para ponerse en contacto con el personal.
24. Se deberían examinar los servicios de apoyo a los funcionarios que deben trabajar en el complejo de la Sede durante los períodos de emergencia.	Los departamentos competentes han determinado y aportado los requisitos.
25. Se deberían establecer medidas para garantizar la tramitación de los sueldos durante los períodos de emergencia.	Existe un proceso de pago de la nómina en casos de emergencia.

V. Estado de la rehabilitación de la infraestructura física y actividades de mitigación

26. Como se indicó en el párrafo 5 del informe del Secretario General sobre las estimaciones revisadas del presupuesto por programas para el bienio 2012-2013 correspondientes a la sección 34 para sufragar las obras de rehabilitación después de la tormenta Sandy (A/67/748), en octubre de 2012, fecha en que la tormenta afectó a la Sede y la región circundante, las Naciones Unidas tenían una sólida cobertura de seguro gracias a las dos pólizas complementarias que se habían suscrito: la póliza global del seguro de la propiedad para los edificios gestionados por el Servicio de Administración de Locales (es decir, todos los que no estaban en obras como parte del plan maestro de mejoras de infraestructura) y la póliza del seguro de riesgos en la construcción, que cubría los edificios y materiales de construcción durante las obras del plan maestro de mejoras de infraestructura.

27. Desde la publicación de ese informe en febrero de 2013, las oficinas del Departamento de Gestión han trabajado con diligencia y en estrecha colaboración con los consultores y compañías aseguradoras de la Organización para ejecutar las actividades de rehabilitación cubiertas por los programas de seguros antes mencionados y coordinar las actividades con las compañías aseguradoras a fin de recibir o planificar la indemnización financiera por los daños sufridos. A enero de 2014, la Organización había recuperado 64,169 millones de dólares en costos de obras relacionadas con la tormenta y prevé nuevas sumas, hasta 12 millones de dólares en los próximos meses.

28. En el párrafo 10 de la parte IV de su resolución 67/254, la Asamblea General autorizó al Secretario General a contraer compromisos de gastos en el bienio 2012-2013 por un monto de hasta 131,421 millones de dólares para realizar obras de rehabilitación. A fines de ese bienio, el Secretario General había utilizado 62,140 millones de dólares para compromisos relativos a obras cubiertas por los seguros relacionadas con la tormenta Sandy¹. Lo reembolsado por las aseguradoras hasta la

¹ A diferencia de la autorización para contraer compromisos de gastos autorizados respecto de las obras de rehabilitación no cubiertas, de los que se informó en el contexto del segundo informe

fecha significa que el Secretario General no requiere autorización para contraer compromisos más allá de los 62,140 millones de dólares utilizados en 2013. Para 2014, la Organización puede financiar las obras cubiertas relacionadas con la tormenta con los montos reembolsados que ya ha recibido con arreglo a su programa de seguros.

29. En el párrafo 13 de la sección IV de la misma resolución, la Asamblea General solicitó al Secretario General que, con sujeción a los resultados del proceso de reembolso de los seguros y a las prioridades que fijase la Secretaría en cuanto al equipo y otros contenidos esenciales que habría que sustituir, se esforzase por reducir al mínimo los gastos aumentando la eficiencia durante las obras de rehabilitación. Esos esfuerzos continúan y se están haciendo avances satisfactorios. El Secretario General presentará un informe sobre los resultados cuando el proceso esté más cercano a su conclusión.

30. Además de las medidas de rehabilitación cubiertas que se están llevando a cabo, que figuran en el informe antes mencionado, los efectos de la tormenta pusieron de relieve la necesidad de mitigar la exposición de la Organización a futuros daños a la infraestructura esencial, incluida la planta de refrigeración, por inundaciones en los sótanos. Aunque estas actividades no estaban cubiertas por el seguro, se consideró prudente hacer mejoras fundamentales en los sótanos para mitigar los riesgos en el caso de otra inundación.

31. El alcance general de las actividades de recuperación después de la tormenta Sandy se estableció oficialmente y se comunicó a la Asamblea General en el párrafo 11 del informe antes mencionado del Secretario General.

32. Además, en los párrafos 19 y 20 del mismo informe se presentaron necesidades por valor de 6,063 millones de dólares para medidas de mitigación, es decir, actividades para extraer las experiencias adquiridas. El Secretario General, en su segundo informe sobre la ejecución del presupuesto por programas para el bienio 2012-2013 (A/68/628), afirmó que se utilizaría la suma total de 6.063.400 dólares. Ahora se ha confirmado que los gastos correspondientes a las labores de mitigación ascendieron a 6.063.200 dólares, lo que representa (materialmente) una utilización completa de la suma consignada en la sección 34, Construcción, reformas, mejoras y trabajos importantes de conservación, del presupuesto por programas para el bienio 2012-2013.

33. Como se indica en los apartados 11 a 13 del cuadro que figura en la sección IV, el Departamento de Gestión, mediante los esfuerzos conjuntos de la Oficina del Plan Maestro de Mejoras de Infraestructura y la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo, elaboró un programa de acción para trasladar parte del equipo por encima del nivel revisado de inundación y crear compartimentos resistentes al agua para proteger los componentes eléctricos en caso de inundación en el futuro.

34. Entre los logros notables alcanzados hasta la fecha se cuentan las reparaciones al sistema de refrigeración. Durante las obras de reparación de la infraestructura de refrigeración se hizo necesario tener una capacidad de refrigeración de respaldo. Se instalaron refrigeradores temporales a tal fin en lugares protegidos contra las inundaciones. Además, tal como se resume en la sección III, se adquirieron dos

del Secretario General sobre la ejecución del presupuesto por programas para el bienio 2012-2013 (A/68/628).

nuevas bombas contra incendios y se instalaron en el segundo sótano. Los componentes eléctricos conexos se han trasladado al segundo sótano.

35. A fin de realizar las obras de rehabilitación y mitigación después de la tormenta, el Departamento de Gestión aprovechó el modelo de actividades establecido de la Organización y está logrando eficiencia operacional mediante la utilización de contratos existentes adjudicados por las Naciones Unidas a través de un proceso de licitación pública. Al comenzar el plan maestro de mejoras de infraestructura, la Secretaría seleccionó un modelo comercial por el que un solo director de obra se encargaría de todos los entregables del proyecto. Desde la selección y adjudicación del contrato de dirección de obras a la empresa encargada, la Secretaría ha seguido posteriormente ese modelo y ha concertado más de 20 contratos con precio máximo garantizado, cada uno de ellos integrado por docenas de contratos licitados de manera competitiva. Se han ejecutado y auditado varios centenares de esos contratos en el marco de los contratos de la Organización con la empresa Skanska. La labor incluye los contratos con precio máximo garantizado para los sótanos, a fin de realizar la mayor parte de las obras después de la tormenta, mediante mecanismos establecidos de enmiendas contractuales. Todas las órdenes de modificación para las reparaciones de la planta de refrigeración y otras reparaciones relacionadas con la tormenta Sandy están siendo presentadas por proveedores que ya han sido previamente seleccionados mediante el proceso competitivo y, por tanto, no se requiere un nuevo proceso de selección.

36. El director de obra del plan maestro de mejoras de infraestructura presta servicios permanentes y sirve de vínculo para la adquisición de equipo y mano de obra mediante su red de subcontratistas. Cuando se producen cambios en el alcance, ya sea como resultado de condiciones imprevistas (como daños causados por tormentas) o peticiones de los clientes, existe un mecanismo para ajustar el contrato del director de obra en consecuencia. Este es el proceso que se está siguiendo para las obras después de la tormenta. Este arreglo ayuda a mitigar los gastos de movilización adicionales que entrañaría a la Organización la contratación de nuevos proveedores. Para maximizar la recuperación de los gastos cubiertos por las pólizas de seguros, la Secretaría está trabajando con expertos en solicitudes de reembolso de indemnizaciones para presentar y recuperar los costos de los efectos de las compañías aseguradoras. El Comité de Contratos de la Sede ha examinado todas las órdenes de modificación de obras después de la tormenta.

37. Del mismo modo, se seleccionó a varias empresas de arquitectura, ingeniería y otras esferas especializadas mediante un proceso competitivo y posteriormente se han introducido enmiendas en sus contratos para reflejar los acontecimientos relacionados con el plan maestro de mejoras de infraestructura en los últimos años. También se les ha encargado que realicen servicios después de la tormenta en forma de enmiendas. Por razones de responsabilidad profesional, costo y tiempo, se continuó ese proceso de adquisición para abordar las necesidades de rehabilitación causadas por la tormenta Sandy.

38. A enero de 2014, se había terminado aproximadamente el 81% de las obras de rehabilitación contratadas, y se espera que estén totalmente terminadas para fines de mayo de 2014.

39. Las obras de rehabilitación previstas pero aún no contratadas incluyen las siguientes:

- a) Modificaciones del sistema de administración de edificios necesarias para la planta de refrigeración y el sistema de refrigeración modular;
- b) Tercer sótano del edificio de Conferencias, de la Secretaría y el edificio del Anexo Sur:
 - i) Reparaciones del sistema de seguridad;
 - ii) Elevación de las unidades de tratamiento de aire;
 - iii) Sustitución de equipo eléctrico;
 - iv) Reparación de los sistemas de fontanería;
 - v) Sustitución de las puertas metálicas enrollables de la rampa de servicio;
 - vi) Trabajos eléctricos asociados con los ascensores;
 - vii) Restauración de puertas, muros y acabados de los suelos;
- c) Trabajos de emergencia y temporales: retirada de refrigeradores temporales para la rampa de servicio.

VI. Mitigación de riesgos mediante el mercado de los seguros

40. En el párrafo 17 de la parte IV de su resolución [67/254](#), la Asamblea General solicitó al Secretario General que hiciera un atento seguimiento del mercado de seguros, incluidos todos los medios de mitigación de los riesgos, con miras a obtener una cobertura adecuada y a un costo razonable de todas las instalaciones de las Naciones Unidas que estén expuestas a riesgos naturales y a situaciones de emergencia y que la informase al respecto.

41. La Secretaría cuenta con un equipo de profesionales de la gestión de los riesgos ubicados en el Servicio de Seguros y Desembolsos de la División de Contaduría General. Se encarga de velar por que los requisitos en materia de seguros de la Secretaría estén atendidos de manera eficiente y óptima. Trabaja constantemente para asegurar que se obtiene una cobertura amplia con una relación óptima costo-calidad para la Organización, y al mismo tiempo vigila atentamente las reclamaciones pendientes.

42. Para lograrlo, el equipo colabora con sus intermediarios de seguros para llegar a los mercados internacionales de seguros a fin de difundir información acerca de las operaciones y necesidades de seguros de las Naciones Unidas y alentar una mayor participación en los programas de seguros de la Organización. Esto incluye hacer presentaciones periódicas en las que se detalla la exposición al riesgo y los procedimientos de seguridad y de mitigación de los riesgos para los aseguradores existentes y potenciales. La información permite a las compañías aseguradoras evaluar con mayor exactitud el perfil de riesgo, lo que aumenta su nivel de confianza e interés en participar en programas de las Naciones Unidas. Por ejemplo, la información recibida acerca de las presentaciones sobre la seguridad de los vehículos y las operaciones aéreas ha sido muy favorable. Las reuniones personales con una serie de aseguradores de diversos mercados para discutir sobre la responsabilidad por accidentes de aviación contribuyó a un mayor interés en el programa, lo que permitió a la Organización obtener tarifas fijas favorables con compromisos de renovación de varios años.

43. Los expertos de corredores de seguros en los distintos mercados utilizan sus profundos conocimientos y experiencia en la industria, junto con su comprensión de las necesidades de la Organización, para realizar un amplio proceso de comercialización antes de cada renovación de las pólizas de seguros. Los intermediarios proporcionan información valiosa sobre la situación de los mercados de seguros. La información oportuna sobre el mercado permite que la Organización tome decisiones operacionales bien informadas, como fijar las tasas de pólizas plurianuales cuando el mercado de seguros es favorable y cabe esperar que los precios aumenten en el futuro o negociar condiciones más favorables para las pólizas de seguros. Al tener coordinadores expertos que abarcan diversos mercados en diferentes intermediarios, la Organización puede responder con prontitud a necesidades nuevas y urgentes.

44. En los últimos años, se ha introducido una serie de aumentos y mejoras de la eficiencia, entre ellos:

a) La eliminación de una disposición que establecía una conciliación plena de varias políticas, lo que ha reducido los gastos generales de administración de las Naciones Unidas y las aseguradoras (por ejemplo, pasar a una suma fija para el seguro de los envíos de la Organización);

b) La ampliación de la cobertura de la póliza de seguro contra daños causados por actos intencionales para incluir el riesgo de terrorismo nuclear, químico y biológico sin costo adicional;

c) Para la responsabilidad civil a terceros de vehículos en el extranjero, la solución más eficaz en función de los costos es mediante el programa mundial de seguro de vehículos, que permite a la Organización adquirir cobertura primaria o en exceso o por diferencias en las condiciones junto con una póliza primaria local. En varios países, la opción de adquirir una póliza primaria local, complementada por una cobertura en exceso o por diferencias en las condiciones locales contemplada en la póliza mundial ha resultado ser la solución más eficaz en función de los costos.

45. En algunos casos se han mitigado los propios riesgos, reduciendo así el nivel de protección de seguros necesarios. Los cambios relacionados con el plan maestro de mejoras de infraestructura han dado como resultado un menor riesgo para la Sede con arreglo a la póliza por terrorismo. Las reparaciones al complejo después de la tormenta Sandy incorporan cambios de mitigación que reducen el posible efecto de inundaciones. Se han establecido mecanismos de control de pérdidas a lo largo de los años para mejorar la seguridad vial y a su vez, reducir la frecuencia de los accidentes de circulación. Esos mecanismos incluyen una política mundial de carreteras y seguridad vial, un comité consultivo sobre seguridad vial, la realización de pruebas de conducción de vehículos y sistemas de vigilancia electrónica de vehículos. La cobertura de la póliza de seguros contra daños causados por actos intencionales está supeditada al cumplimiento de las directrices y los procedimientos de seguridad de la Organización.

46. Las pólizas de seguros a menudo incluyen a otras organizaciones del régimen común de las Naciones Unidas, según proceda, a fin de lograr economías de escala.

Formas de autoseguro que utiliza la Organización

47. En la actualidad, la Organización se autoasegura contra los siguientes riesgos sobre la base de modelos estadísticos elaborados internamente con información histórica:

a) Se estableció un fondo de reserva para cubrir lesiones, muerte o daños a bienes de terceros ocurridos en el complejo de la Sede. En la sección 32, Gastos especiales, del presupuesto por programas, se incluye una contribución de 200.000 dólares por bienio a la reserva específica;

b) La Organización autoasegura el riesgo para sus programas del seguro de salud e indemnización a los trabajadores mediante reservas para el seguro médico financiadas por los participantes y la Organización, reservas para indemnización a los trabajadores financiadas con una acumulación basada en los gastos de personal con cargo a recursos extrapresupuestarios y mediante el presupuesto por programas, sección 32, Gastos especiales, para el plan de indemnización a los trabajadores;

c) La póliza de seguro contra daños causados por actos intencionales es un programa interinstitucional que da cobertura al personal de las organizaciones participantes en caso de muerte o lesiones como consecuencia de actos intencionales. En la actualidad mantiene una franquicia anual de 2 millones de dólares que comparten las 30 organizaciones participantes y se utilizó para liquidar las primeras reclamaciones de hasta 2 millones de dólares. La franquicia, una forma de autoseguro, la administra la Secretaría y cualquier parte no utilizada se devuelve a las organizaciones participantes;

d) La Organización está autoasegurada respecto a los daños físicos sufridos por sus vehículos. Cualquier costo de reparación o sustitución de los daños físicos lo sufraga la misión o la oficina respectiva.

48. La Secretaría podría considerar la posibilidad con el tiempo de trasladar algunos riesgos adicionales a mecanismos de autoseguros, lo que puede dar lugar a economías. Sin embargo, ese enfoque requiere que se creen las reservas correspondientes. Los siguientes tipos de riesgo podrían conllevar una proporción de autoseguro más elevada;

a) La póliza de equipo móvil cubre las lesiones corporales o daños a bienes de terceros causados por equipo móvil cuando se ha establecido la responsabilidad jurídica de las Naciones Unidas. Habida cuenta de la baja probabilidad del riesgo, esa póliza podría sufragarse mediante un fondo de reserva similar al establecido para cubrir lesiones, muerte o daños a bienes de terceros ocurridos en el complejo de la Secretaría en Nueva York;

b) La introducción de mayores franquicias deducibles para pólizas que actualmente no tienen una franquicia o es muy baja y que han tenido pérdidas poco frecuentes a lo largo de los años, aumentaría la dependencia de los autoseguros. Al tiempo que siguen autoasegurándose frente a pérdidas catastróficas o importantes, las Naciones Unidas también se autoasegurarían contra el riesgo de pérdidas pequeñas a medianas. Las pólizas relativas al efectivo en tránsito y la póliza base de aviación podrían incluirse en esta categoría;

c) Para las pólizas de seguros con una baja frecuencia o probabilidad de reclamaciones muy serias, las Naciones Unidas podrían considerar la posibilidad de reducir el límite superior del seguro si hubiera una reserva adecuada para sufragar

pérdidas significativas más allá del límite máximo y se determinase que la reducción correspondiente de las primas es eficaz en función del costo. La póliza mundial de seguros de responsabilidad civil para vehículos tiene un límite de 2 millones de dólares por siniestro. Dado que la mayoría de las reclamaciones son pequeñas, y teniendo en cuenta que las reclamaciones importantes siguen siendo principalmente menores de 500.000 dólares y nunca se ha alcanzado el límite máximo, en la próxima renovación podría estudiarse una reducción del límite máximo.

49. Una empresa de seguros cautiva proporciona servicios de mitigación de los riesgos para su empresa matriz como alternativa a la obtención de cobertura directamente de las empresas de seguros, por lo general, cuando una organización no puede encontrar un asegurador para un riesgo institucional concreto a un precio aceptable. Además, el uso de esa empresa normalmente permite el acceso directo al mercado de reaseguros y proporciona incentivos fiscales para las organizaciones comerciales. Esto último no sería pertinente para las Naciones Unidas.

50. Establecer y dirigir una compañía de seguros cautiva en cierta medida refleja el funcionamiento de una compañía de seguros, incluido el cumplimiento de las normas aplicables. Por ejemplo, es necesario mantener la capitalización requerida, utilizar aseguradores y fijar tarifas de las primas de seguro a precios de mercado y nombrar miembros de la junta. Si bien el mecanismo puede ser adecuado para una serie de empresas comerciales, algunos de los requisitos podrían plantear obstáculos jurídicos a la Organización y generarían costos que podrían superar a las economías. Una compañía de seguros cautiva para cubrir riesgos con una importante exposición debería tener capital suficiente para asegurar esas pólizas.

51. Teniendo en cuenta los requisitos y los costos administrativos, la necesidad de contar con un capital considerable y las particularidades de las Naciones Unidas que disminuyen los posibles beneficios de ese mecanismo, el uso de una compañía de seguros cautiva no parece ser en este momento la mejor opción para la Organización.

VII. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General

52. **Se pide a la Asamblea General que tome nota del presente informe.**

Anexo

Calendario de gestión de crisis y recuperación de los procesos institucionales: respuesta a la tormenta Sandy (prevista frente a efectiva)

Crisis Management and Business Process Recovery Timeline
Hurricane Sandy Response (Planned v Actual) – 24 October – 2 November 2012

