Naciones Unidas A/70/6 (Sect. 29A)

Asamblea General

Distr. general
15 de abril de 2015
Español
Original: inglés

Septuagésimo período de sesiones

Proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2016-2017*

Título VIII
Servicios de apoyo comunes

Sección 29A
Oficina del Secretario General Adjunto de Gestión

(Programa 25 del plan por programas bienal para el período 2016-2017)**

Índice

Página

Sinopsis 3
Orientación general 3
Sinopsis de los recursos necesarios 6
Otra información 11
A. Dirección y gestión ejecutivas 11
B. Programa de trabajo 14
Componente 1. Servicios de gestión 14
Componente 2. Proyecto de planificación de los recursos institucionales 18
Componente 3. Componente de evaluación interna de la administración de justicia 21
Componente 4. Servicios prestados a la Quinta Comisión de la Asamblea General y al Comité del Programa y de la Coordinación 23
C. Apoyo a los programas 25

* El resumen del presupuesto por programas aprobado se publicará en el documento A/70/6/Add.1.
** A/69/6/Rev.1.

15-05978 (S) 290415 010515

Se ruega reciclar

Anexos***

I. Organigrama y distribución de los puestos para el bienio 2016-2017. 27

II. Resumen de las medidas adoptadas para aplicar las recomendaciones pertinentes de los órganos de supervisión 28

*** El presente informe no incluye un anexo sobre los productos incluidos en el bienio 2014-2015 que no se llevarán a cabo en el bienio 2016-2017, ya que no se ha descontinuado ninguno de ellos.

Sinopsis

Cuadro 29A.1

Recursos financieros

(En dólares de los Estados Unidos)

Consignación para 2014-2015	56 736 200
Ajustes técnicos (supresión de necesidades no periódicas y crédito bienal para puestos)	(41 466 100)
Cambios en consonancia con la resolución 69/264 de la Asamblea General (nuevas reducciones)	(6 200)
Cambios en consonancia con la resolución 69/264 de la Asamblea General (ganancias en eficiencia)	(494 400)
Total de cambios en los recursos	(41 966 700)
Propuesta para la Oficina del Secretario General Adjunto de Gestión para 2016-2017	14 769 500
Nuevos mandatos (proporción del presupuesto ordinario correspondiente a la Secretaría destinada al proyecto de planificación de los recursos institucionales)	8 143 700
Propuesta del Secretario General para 2016-2017[a]	22 913 200

[a] A valores revisados de 2014-2015.

Cuadro 29A.2

Puestos

	Número	*Categoría*
Presupuesto ordinario		
Aprobados para el bienio 2014-2015	49	1 SGA, 2 D-2, 4 D-1, 9 P-5, 6 P-4, 2 P-3, 1 P-2/1, 4 SG (CP), 20 SG (OC)
Supresión	(1)	1 D-1 en el componente 1
Propuestos para el bienio 2016-2017	48	1 SGA, 2 D-2, 3 D-1, 9 P-5, 6 P-4, 2 P-3, 1 P-2/1, 4 SG (CP), 20 SG (OC)

Orientación general

29A.1 El Departamento de Gestión se encarga de llevar a cabo el programa de trabajo incluido en la sección 29A. Las actividades programadas en esta sección están comprendidas en el programa 25, Servicios de gestión y de apoyo, del plan por programas bienal para el período 2016-2017.

29A.2 El Departamento de Gestión tratará de asegurar que todas las políticas, los procedimientos y los controles internos de la gestión, ya sean nuevos o revisados, cumplan o superen las expectativas de los Estados Miembros reflejadas en las resoluciones y decisiones de la Asamblea General y en los reglamentos y reglamentaciones pertinentes de las Naciones Unidas. Se fortalecerá la capacidad de los directores para ejecutar los programas encomendados proporcionándoles orientación normativa y un apoyo más eficaz en relación con enfoques de la gestión basada en los resultados, como la

Nota: En los cuadros y gráficos se usan las siguientes abreviaturas: CP, categoría principal; OC, otras categorías; PO, presupuesto ordinario; RE, recursos extrapresupuestarios; SG, Cuadro de Servicios Generales; SGA, Secretario General Adjunto; SSG, Subsecretario General.

realización de actividades de supervisión y autoevaluación periódicas y sistemáticas, y la presentación oportuna de informes de ejecución a los Estados Miembros a fin de que la Organización se oriente por completo al logro de resultados.

29A.3 El Departamento seguirá de cerca las recomendaciones formuladas por los órganos de supervisión, detectará las deficiencias sustanciales y velará por que se establezcan planes para remediarlas. Además, prestará apoyo sustantivo a la Junta sobre el Desempeño de las Funciones Directivas respecto de la supervisión de los pactos sobre la actuación profesional del personal directivo superior y al Comité de Gestión, en el contexto de la supervisión del cumplimiento por los departamentos y las oficinas de la Secretaría de las recomendaciones formuladas por los órganos de supervisión. El Departamento también facilitará la preparación de informes sobre la ejecución de los programas para ser presentados a los órganos intergubernamentales.

29A.4 Reconociendo la importancia del fomento de la rendición de cuentas, la aplicación de un método sistemático para la gestión de riesgos y el control interno en las Naciones Unidas, de conformidad con la resolución 68/264, de la Asamblea General, el Departamento de Gestión seguirá adelante con sus iniciativas destinadas a acelerar la aplicación de la gestión basada en los resultados y a lograr la aplicación general de un marco eficaz de gestión de riesgos y control por conducto de la Secretaría. El marco mejorará las prácticas de gobernanza y gestión de la Secretaría, hará prestar mayor atención a los objetivos y aumentará la eficacia para alcanzar los objetivos trazados y los mandatos encomendados por los Estados Miembros. Las actividades de gestión de riesgos y control interno pasarán a ser parte integral de los procesos y las operaciones de toda la Organización. Con el apoyo de una estrategia de comunicaciones proactiva, el Departamento asegurará que los Estados Miembros, los directivos y el personal estén plenamente informados acerca de las medidas para garantizar una Organización más efectiva y orientada hacia los resultados y participen en ellas.

29A.5 El proyecto de planificación de los recursos institucionales, denominado Umoja, se seguirá ejecutando, y el Departamento de Gestión se encargará de coordinarlo y supervisarlo por intermedio del Comité Directivo del Sistema de Planificación de los Recursos Institucionales. De conformidad con el calendario aprobado por la Asamblea General en su resolución 67/246, relativa a la capacidad de la Organización para absorber el grado de cambio que aporta Umoja, los Fundamentos y la Ampliación 1 de Umoja se desplegarán en toda la Secretaría a más tardar a finales de 2015 y el despliegue concluirá en 2016. La Ampliación 2 de Umoja se presentará en 2017, como se había previsto. La transferencia de conocimientos y responsabilidades del equipo de Umoja a los ámbitos institucionales correspondientes en el seno de la Secretaría como parte de la incorporación continuará y será gestionada conjuntamente por los responsables del proceso y el Oficial Principal de Tecnología de la Información. Se presentará la propuesta para un nuevo modelo de prestación a la Asamblea General en su septuagésimo período de sesiones, para su examen y aprobación.

29A.6 El Departamento seguirá encabezando los esfuerzos para asegurar la sostenibilidad del cumplimiento por la Organización de las políticas de contabilidad de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSAS) y la realización de los beneficios que estas acarrean. Por otra parte, el Departamento seguirá reforzando los controles de gestión y la rendición de cuentas en el ámbito de la gestión financiera y la administración de los activos, ajustará la presupuestación basada en los resultados y perfeccionará aún más la presentación del presupuesto.

29A.7 Una evaluación interna es el primer paso en el proceso oficial de un funcionario para impugnar una decisión administrativa en el sistema de administración de justicia. También brinda a la administración la oportunidad de resolver la controversia desde el principio explicando la decisión o corrigiendo las decisiones que no se ajustan al derecho interno, en el correr de un plazo de 30 a 45 días. Mediante su función de evaluación interna, el Departamento procurará reducir el número

de casos que dan lugar a un proceso oficial. Además, el Departamento adoptará y aplicará medidas efectivas para mejorar las prácticas de gestión y la transparencia y fortalecer la rendición de cuentas del personal directivo.

29A.8 Las medidas de reforma de los recursos humanos encaminadas a alcanzar una Organización más productiva, flexible y orientada a los resultados proseguirán mediante el fortalecimiento de la planificación de la fuerza de trabajo, a saber: la contratación de personal de alta calidad; la mejora de los sistemas de recursos humanos; el fortalecimiento de la gestión y el perfeccionamiento de la actuación profesional; la aplicación del marco de movilidad; la promoción de la salud del personal, la prestación de servicios de salud de ocupación y el asesoramiento médico a las instalaciones de las Naciones Unidas en todo el mundo; y la supervisión de la autoridad delegada en toda la Secretaría. Se mejorará aún más el sistema de información sobre gestión de talentos, particularmente en las esferas de la contratación, la gestión del aprendizaje y la gestión de la actuación profesional. Se llevarán a cabo campañas concretas de divulgación con miras a lograr una representación geográfica más equitativa de los Estados Miembros y mejorar la representación de la mujer, así como a identificar a candidatos altamente calificados. El Departamento de Gestión seguirá respaldando y consolidando la integración de la perspectiva de género y la representación geográfica en la labor de la Organización, en cumplimiento de su función rectora en la aplicación de políticas que tengan en cuenta las cuestiones de género.

29A.9 El Departamento de Gestión supervisará la finalización de algunos trabajos finales relacionados con la trascendental renovación de la Sede de las Naciones Unidas, conocida como el plan maestro de mejoras de infraestructura. La renovación del edificio de la Secretaría, el edificio de Conferencias y el edificio de la Asamblea General se completó en el bienio anterior. Las mejoras de la seguridad adicionales se completarán a finales de 2016. En el Departamento de Gestión, la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo administra plenamente el complejo renovado de la Sede tras la realización del plan maestro de mejoras de infraestructura asegurando un cambio de enfoque, que deja atrás un enfoque basado en las reparaciones para adoptar un enfoque de mantenimiento dinámico con el fin de promover la eficiencia, la continuidad de las operaciones y la sostenibilidad ambiental.

29A.10 Por otra parte, conforme a lo solicitado en las resoluciones de la Asamblea General 67/254 y 69/262, el Departamento proseguirá la labor sobre las necesidades de locales a largo plazo en la Sede de las Naciones Unidas con el fin de obtener las condiciones más favorables para la Organización y al tiempo que se promueve la productividad y el bienestar de los ocupantes. El Departamento coordinará el examen estratégico de la infraestructura. Las actividades previstas en el examen estratégico de la infraestructura para el bienio 2016-2017 incluyen estudios de viabilidad y diseños esquemáticos para los proyectos en la Comisión Económica para África, la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y la Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico. Además, el Departamento, junto con la Oficina de las Naciones Unidas de Ginebra, trabajará en el amplio programa de renovación y acondicionamiento del Palacio de las Naciones, conocido como plan estratégico de conservación del patrimonio, y proporcionará orientación y asesoramiento técnicos para los otros proyectos de construcción en curso en el extranjero.

29A.11 El Departamento proporcionará liderazgo a nivel central para la dirección estratégica general y el desempeño de las actividades de tecnología de la información y las comunicaciones que apoyan plenamente la labor de la Organización, incluida la realización con éxito de iniciativas prioritarias existentes, como Umoja, la armonización de las infraestructuras existentes y las soluciones institucionales, los sistemas y la resiliencia operacional. El Departamento seguirá aprovechando la arquitectura de la seguridad de la información para elaborar un marco de diligencia cibernética que proporcionará mecanismos de gestión del riesgo de ciberdelincuencia. De conformidad con lo dispuesto en la resolución 69/262 de la Asamblea General, el Secretario General presentará un

informe a la Asamblea General en su septuagésimo período de sesiones que incluya: a) información detallada sobre la aplicación de todos los elementos de la nueva propuesta de estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones que incluya un plan de ejecución, con un calendario claro; b) una lista de objetivos estratégicos de tecnología de la información y las comunicaciones vinculados a los objetivos generales de la Organización; c) una lista de las iniciativas estratégicas actuales y futuras en materia de tecnología de la información y las comunicaciones en apoyo de esos objetivos y sus costos, parámetros y entregables para medir su desempeño, los beneficios previstos y los riesgos; y d) una proyección presupuestaria general de tecnología de la información y las comunicaciones para toda la Secretaría y a cinco años.

29A.12 El Departamento prestará apoyo sustantivo o técnico de secretaría a la Comisión de Asuntos Administrativos y de Presupuesto (Quinta Comisión) de la Asamblea General, al Comité del Programa y de la Coordinación, a la Comisión de Cuotas, a la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto, a la Junta de Auditores y al Comité Asesor de Auditoría Independiente.

29A.13 Por otra parte, el Departamento mantendrá su función de liderazgo dentro del régimen común de las Naciones Unidas. Mediante alianzas con otras organizaciones del sistema, fortalecerá los actuales servicios comunes y conjuntos y ampliará y desarrollará nuevos servicios de las entidades de las Naciones Unidas cuando tales servicios sean más eficientes y eficaces en función de los costos que los arreglos actuales.

Sinopsis de los recursos necesarios

29A.14 El total de recursos que se proponen para esta sección en el bienio 2016-2017 asciende a 14.769.500 dólares antes del ajuste (sin contar la planificación de los recursos institucionales), lo que supone una reducción neta de 500.600 dólares (3,3%) con respecto al presupuesto para 2014-2015. Los cambios en los recursos obedecen a dos factores: a) los cambios en los recursos de conformidad con la resolución 69/264 de la Asamblea General (nuevas reducciones); y b) los cambios en consonancia con la resolución 69/264 de la Asamblea General (ganancias en eficiencia). Las reducciones propuestas no afectarán a la ejecución plena y eficaz de los mandatos.

29A.15 Los cambios en los recursos en consonancia con la resolución 69/264 de la Asamblea General reflejan las propuestas para la supresión de un puesto y la reducción de los recursos no relacionados con puestos que prevén para 2016-2017.

29A.16 Las propuestas de reducciones se verán influidas por las repercusiones futuras del despliegue de Umoja (Fundamentos y Ampliación 1) a finales de 2015. Ya que es demasiado pronto para determinar las repercusiones concretas de Umoja en el futuro, la reorganización de las funciones como consecuencia de la supresión del puesto únicamente se determinará durante el bienio 2016-2017, cuando los efectos de Umoja se vuelvan más claros.

29A.17 La propuesta relativa a la parte del presupuesto ordinario del proyecto de planificación de los recursos institucionales (Umoja) de la Secretaría en el bienio 2016-2017 asciende a 8.143.700 dólares, lo que da lugar a una reducción neta de 33.322.400 dólares con respecto a las necesidades de recursos revisadas para 2014-2015 después de realizar ajustes técnicos relacionados con la supresión de las necesidades no periódicas para el bienio 2014-2015.

29A.18 La distribución de los recursos se indica en los cuadros 29A.3 a 29A.5.

Cuadro 29.A.3

Distribución de los recursos por componente

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

1) *Presupuesto ordinario*

			Cambios en los recursos								
	Gastos 2012-2013	*Consignación 2014-2015*	*Ajuste técnico (no periódico, consignación bienal de puestos)*	*Nuevos mandatos y cambios entre los componentes*	*Nuevas reducciones en consonancia con la resolución 69/264*	*Mejoras de la eficiencia en consonancia con la resolución 69/264*	*Total*	*Porcentaje*	*Total antes del ajuste*	*Ajuste*	*Estimación 2016-2017*
A. Dirección y gestión ejecutivas	2 405,3	2 606,6	–	–	(4,8)	(1,4)	(6,2)	(0,2)	2 600,4	73,7	2 674,1
B. Programa de trabajo											
1. Servicios de gestión	5 772,1	5 112,0	–	–	(1,4)	(487,4)	(488,8)	(9,6)	4 623,2	125,2	4 748,4
2. Proyecto de planificación de los recursos institucionales[a]	4,3	41 466,1	(41 466,1)	8 143,7	–	–	(33 322,4)	(80,4)	8 143,7	–	8 143,7
3. Componente de evaluación de la administración de justicia	2 200,9	1 857,1	–	–	–	(1,6)	(1,6)	(0,1)	1 855,5	58,6	1 914,1
4. Servicios prestados a la Quinta Comisión de la Asamblea General y al Comité del Programa y de la Coordinación	1 550,0	1 521,8	–	–	–	(1,0)	(1,0)	(0,1)	1 520,8	42,6	1 563,4
Subtotal, B	**9 527,3**	**49 957,0**	**(41 466,1)**	**8 143,7**	**(1,4)**	**(490,0)**	**(33 813,8)**	**(67,7)**	**16 143,2**	**226,4**	**16 369,6**
C. Apoyo a los programas	4 246,0	4 172,6	–	–	–	(3,0)	(3,0)	(0,1)	4 169,6	145,3	4 314,9
Subtotal, 1	**16 178,6**	**56 736,2**	**(41 466,1)**	**8 143,7**	**(6,2)**	**(494,4)**	**(33 823,0)**	**(59,6)**	**22 913,2**	**445,4**	**23 358,6**

2) *Otros recursos prorrateados*[b]

	Gastos 2012-2013	*Estimación 2014-2015*	*Estimación 2016-2017*
A. Dirección y gestión ejecutivas	–	–	–
B. Programa de trabajo	78 372,0	47 051,7	37 480,5
C. Apoyo a los programas	59 636,7	65 634,4	25 922,6
Subtotal, 2	**138 008,7**	**112 686,1**	**63 403,1**

3) *Recursos extrapresupuestarios*[c]

	Gastos 2012-2013	*Estimación 2014-2015*	*Estimación 2016-2017*
A. Dirección y gestión ejecutivas	–	–	–
B. Programa de trabajo	28 193,8	16 572,8	12 992,7
C. Apoyo a los programas	7 406,4	5 803,9	5 365,2
Subtotal, 3	**35 600,2**	**22 376,7**	**18 357,9**
Total	**189 787,5**	**191 799,0**	**105 119,6**

[a] Según se indica en los cuadro 7 y 15 del sexto informe del Secretario General sobre la marcha del proyecto de planificación de los recursos institucionales (A/69/385 y Corr.1). El crédito de 8.143.700 dólares se ha incluido atendiendo a lo dispuesto en el párr. 17 de la secc. VI de la resolución 69/274, en que la Asamblea General señaló que se prevén recursos adicionales por un total de 54,3 millones de dólares para el bienio 2016-2017.

[b] Incluye recursos de la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz administrados centralmente por la Oficina Ejecutiva para los gastos generales de funcionamiento, suministros y materiales y mobiliario y equipo del Departamento de Gestión en su conjunto, así como la parte correspondiente de la financiación del proyecto de planificación de los recursos institucionales.

[c] Recursos extrapresupuestarios procedentes de ingresos por concepto de apoyo a los programas recibidos como reembolso por servicios prestados por la administración central a actividades, fondos y programas extrapresupuestarios, recursos por concepto de reembolso de gastos de cooperación técnica y la parte correspondiente de la financiación del proyecto de planificación de los recursos institucionales.

Cuadro 29A.4

Puestos

	Puestos de plantilla con cargo al presupuesto ordinario		*Personal temporario*						*Total*	
			Presupuesto ordinario		*Otros recursos prorrateados*[a]		*Recursos extrapresupuestarios*[b]			
	2014-2015	*2016-2017*	*2014-2015*	*2016-2017*	*2014-2015*	*2016-2017*	*2014-2015*	*2016-2017*	*2014-2015*	*2016-2017*
Cuadro Orgánico y categorías superiores										
SGA	1	1	–	–	–	–	–	–	1	1
D-2	2	2	–	–	–	–	–	–	2	2
D-1	4	3	–	–	1	1	–	–	5	4
P-5	9	9	–	–	–	–	1	–	10	9
P-4/3	8	8	–	–	7	7	1	2	16	17
P-2/1	1	1	–	–	–	–	–	–	1	1
Subtotal	**25**	**24**	**–**	**–**	**8**	**8**	**2**	**2**	**35**	**34**

	Puestos de plantilla con cargo al presupuesto ordinario		*Personal temporario*							
			Presupuesto ordinario		*Otros recursos prorrateados*[a]		*Recursos extrapresupuestarios*[b]		*Total*	
	2014-2015	*2016-2017*	*2014-2015*	*2016-2017*	*2014-2015*	*2016-2017*	*2014-2015*	*2016-2017*	*2014-2015*	*2016-2017*
Cuadro de Servicios Generales										
Categoría principal	4	4	–	–	–	–	–	–	4	4
Otras categorías	20	20	–	–	2	2	2	2	24	24
Subtotal	**24**	**24**	**–**	**–**	**2**	**2**	**2**	**2**	**28**	**28**
Total	**49**	**48**	**–**	**–**	**10**	**10**	**4**	**4**	**63**	**62**

Nota: Además de los puestos financiados con recursos prorrateados y extrapresupuestarios que se indican en el cuadro 29A.4, hay 74 puestos temporarios en 2016 y 50 puestos temporarios en 2017 en el proyecto de planificación de los recursos institucionales financiados con cargo al fondo de financiación conjunta, que se compone de recursos del presupuesto ordinario, la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz y los recursos extrapresupuestarios, que se presentan en el párrafo 136 del sexto informe sobre la marcha de los trabajos sobre el proyecto de planificación de los recursos institucionales (A/69/385 y Corr.1).

[a] Recursos necesarios financiados exclusivamente con cargo a la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz.

[b] Recursos necesarios financiados con recursos extrapresupuestarios procedentes de ingresos por concepto de apoyo a los programas recibidos como reembolso por servicios prestados por la administración central a actividades, fondos y programas extrapresupuestarios.

Cuadro 29A.5

Distribución de los recursos por componente

(Porcentaje)

	Presupuesto ordinario	*Otros recursos prorrateados*	*Recursos extrapresupuestarios*
A. Dirección y gestión ejecutivas	11,3	–	–
B. Programa de trabajo			
1. Servicios de gestión	20,2	5,0	2,8
2. Proyecto de planificación de los recursos institucionales	35,6	53,1	68,0
3. Componente de evaluación interna de la administración de justicia	8,1	0,5	–
4. Servicios prestados a la Quinta Comisión de la Asamblea General y al Comité del Programa y de la Coordinación	6,6	0,5	–
Subtotal	**81,8**	**59,1**	**70,8**
C. Apoyo a los programas	18,2	40,9	29,2
Total	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Ajustes técnicos

29A.19 Los cambios en los recursos reflejan la supresión de necesidades no periódicas por un total de 41.466.100 dólares relativas a la parte del presupuesto ordinario para el proyecto de planificación empresarial correspondiente al bienio 2014-2015.

Cambios en los recursos en consonancia con la resolución 69/264 de la Asamblea General (nuevas reducciones)

29A.20 La disminución propuesta de 6.200 dólares en recursos no relacionados con puestos se refiere a los viajes de funcionarios y tiene en cuenta las repercusiones previstas de las normas aprobadas para las condiciones de viaje por vía aérea.

Cambios en consonancia con la resolución 69/264 de la Asamblea General (ganancias en eficiencia)

29A.21 Se proponen cambios en los recursos por valor de 494.400 dólares en consonancia con la resolución 69/264 de la Asamblea General, tanto para recursos relacionados con puestos (474.200 dólares) como para recursos no relacionados con puestos (20.200 dólares). La disminución de los puestos refleja la supresión propuesta de un puesto de categoría D-1 en el componente 1, Servicios de gestión.

29A.22 La disminución propuesta de 20.200 dólares en los recursos no relacionados con puestos se refiere principalmente a la reducción de los servicios por contrata para reflejar las tasas de acuerdos sobre el nivel de los servicios prestados por la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

Otros recursos prorrateados y recursos extrapresupuestarios

29A.23 Durante el bienio 2016-2017, otras cuotas previstas ascienden a 63.403.100 dólares. Esto comprende 33.660.900 dólares en relación con el proyecto de planificación de los recursos institucionales y 29.742.200 dólares con cargo a la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz, en las esferas de servicios sustantivos y técnicos prestados a los servicios de gestión; el Comité de Contratos de la Sede y de la Junta de Fiscalización de Bienes de la Sede; y la Quinta Comisión y el Comité del Programa y de la Coordinación. El nivel proyectado de otros recursos prorrateados representa una disminución neta de 49.283.000 dólares, en comparación con el bienio 2014-2015, que se debe principalmente al traslado del arrendamiento estándar de locales, reformas, mejoras y mobiliario en la cuenta de apoyo de la sección 29A, Oficina del Secretario General Adjunto de Gestión, a la sección 29D, Oficina de Servicios Centrales de Apoyo, a fin de permitir la presentación adecuada de esos gastos; y la reducción de las necesidades en relación con el proyecto de planificación de los recursos institucionales durante el bienio 2016-2017.

29A.24 Además, se estiman recursos extrapresupuestarios por un monto de 18.357.900, dólares (incluidos 12.487.100 dólares para el proyecto de planificación de los recursos institucionales) en concepto de apoyo a los programas procedentes del reembolso de los servicios prestados por la administración central para las actividades presupuestarias y del reembolso de gastos de cooperación técnica. El monto de 12.487.100 dólares, que refleja una disminución de 3.444.600 dólares, representa la proporción extrapresupuestaria destinada al proyecto de planificación de los recursos institucionales durante el bienio 2016-2017, como se indica en los cuadros 7 y 15 del sexto informe del Secretario General sobre la marcha del proyecto de planificación de los recursos institucionales (A/69/385 y Corr.1), dado que la mayoría de las necesidades ya se transfirieron a la cuenta especial para el proyecto de planificación de los recursos institucionales en los bienios anteriores.

Otra información

29A.25 En virtud de la resolución 58/269, de la Asamblea General, se han consignado recursos por valor de 102.800 dólares (presupuesto ordinario), dentro de la capacidad disponible de la Oficina del Secretario General Adjunto de Gestión en relación con el subprograma 1 (del programa 25 del plan por programas bienal para el período 2016-2017), para realizar actividades de supervisión y evaluación por un monto de 80.200, dólares, lo que comprende cuatro meses de trabajo del Cuadro Orgánico y tres meses de trabajo de Servicios Generales, y 22.600 dólares destinados a servicios de consultoría para administrar la encuesta de autoevaluación sobre conducta ética y la encuesta del Departamento de Gestión, conforme a lo dispuesto en los pactos del personal directivo superior.

A. Dirección y gestión ejecutivas

Recursos necesarios (antes del ajuste): 2.600.400 dólares

29A.26 El Secretario General Adjunto de Gestión se encarga de formular las políticas de gestión de la Organización y tiene la responsabilidad general de administrar sus recursos financieros, humanos, físicos y de tecnología de la información y las comunicaciones. También formula políticas e imparte y desempeña funciones de orientación normativa, coordinación y dirección en cuestiones relacionadas con la reforma de la gestión. Además, representa al Secretario General cuando se tratan asuntos de gestión en los órganos rectores, los organismos del régimen común y los órganos de asesoramiento administrativo y sigue de cerca los nuevos problemas de gestión que se plantean en toda la Secretaría. También se encarga de mantener un estrecho contacto con las autoridades del país anfitrión y los Estados Miembros en relación con todos los aspectos sustantivos de los asuntos relacionados con las finanzas, el presupuesto y el personal, los servicios de apoyo comunes y las cuestiones relativas a la tecnología de la información y las comunicaciones. Desempeña asimismo funciones de orientación estratégica y supervisión administrativa respecto de la ejecución del proyecto de planificación de los recursos institucionales (Umoja) y el plan maestro de mejoras de infraestructura. La secretaría de la Quinta Comisión de la Asamblea General y del Comité del Programa y de la Coordinación, que proporciona apoyo de secretaría sustantivo y técnico a la Comisión y al Comité, y la secretaría del Comité de Contratos de la Sede y de la Junta de Fiscalización de Bienes de la Sede, que presta apoyo a la labor del Comité y de la Junta, rinden cuentas al Secretario General Adjunto de Gestión. El Secretario General Adjunto también dirige y organiza las actividades del Departamento de Gestión.

29A.27 En el desempeño de esas responsabilidades, el Secretario General Adjunto cuenta con el apoyo del Director de la Oficina del Secretario General Adjunto, que realiza planificación a mediano y largo plazo, elabora y coordina las estrategias y políticas de gestión, supervisa la ejecución de iniciativas de reforma y sirve de coordinador de la información y de la integración de todos los aspectos de la labor del Departamento. La Oficina también presta apoyo al Secretario General Adjunto en reuniones interinstitucionales, como las del Comité de Alto Nivel sobre Gestión y la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación, y coordina actividades entre departamentos, incluido el enlace con otras oficinas, fondos y programas sobre cuestiones de interés común. El Director supervisa las actividades de la oficina principal, el Servicio de Coordinación de las Políticas y la Supervisión, el Servicio de Apoyo a la Gestión, la Dependencia de Evaluación de la Gestión y la Oficina Ejecutiva.

Cuadro 29A.6

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

Objetivo de la Organización: Velar por el pleno cumplimiento de los mandatos legislativos y la aplicación de las políticas y los procedimientos de las Naciones Unidas para crear una cultura administrativa eficaz en toda la Organización

			Medidas de la ejecución		
Logros previstos de la Secretaría	*Indicadores de progreso*		*2016-2017*	*2014-2015*	*2012-2013*
a) Gestión eficaz del programa de trabajo	Mejor desempeño de las funciones de gestión y puntualidad en la obtención de productos y la prestación de servicios				
	i) Porcentaje de encuestados que realiza una evaluación positiva sobre la puntualidad de los servicios prestados por el Departamento de Gestión	Objetivo	55	30	55
		Estimación		53	28
		Cifras reales			50
	ii) Porcentaje de encuestados que realiza una evaluación positiva sobre la orientación al cliente del Departamento de Gestión	Objetivo	56	55	55
		Estimación		52	31
		Cifras reales			50
b) Mayor coherencia normativa en la gestión de las actividades de las Naciones Unidas	Mejor comunicación y coordinación del intercambio de información entre el personal directivo superior y los funcionarios administrativos de todos los lugares de destino				
	i) Número de reuniones por año de la Oficina del Secretario General Adjunto de Gestión con los oficiales ejecutivos	Objetivo	21	21	21
		Estimación		21	21
		Cifras reales			21
	ii) Número de reuniones por año de la Oficina del Secretario General Adjunto de Gestión con el personal directivo	Objetivo	19	19	19
		Estimación		19	19
		Cifras reales			19

Factores externos

29A.28 Se prevé que la Oficina del Secretario General Adjunto de Gestión alcance los objetivos y logros previstos del componente de dirección y gestión ejecutivas siempre que todos los interesados ofrezcan su cooperación y apoyo plenos al Departamento de Gestión en la aplicación de las mejoras de la gestión.

Productos

29A.29 Los productos del bienio 2016-2017, (presupuesto ordinario) serán los siguientes:

a) Representación del Secretario General en las reuniones de los órganos intergubernamentales de las Naciones Unidas sobre diversas cuestiones administrativas y financieras, siempre que sea necesario;

b) Cooperación con otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas sobre las cuestiones relativas a un planteamiento común de la gestión financiera y administrativa, incluidas contribuciones a las reuniones del Comité de Alto Nivel sobre Gestión de la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación;

c) Contactos con el gobierno del país anfitrión, las organizaciones no gubernamentales y otras entidades externas sobre la gestión y otras cuestiones relativas a los recursos;

d) Seguimiento y coordinación de las actividades de los departamentos para asegurar el funcionamiento eficaz de la Oficina y el Departamento;

e) Orientación estratégica y supervisión de la gestión respecto de la ejecución del plan maestro de mejoras de infraestructura y el proyecto de planificación de los recursos institucionales.

29A.30 La distribución de los recursos para dirección y gestión ejecutivas se indica en el cuadro 29A.7.

Cuadro 29.A.7

Recursos necesarios: dirección y gestión ejecutivas

	Recursos (miles de dólares EE.UU.)		*Puestos*	
	2014-2015	*2016-2017 (antes del ajuste)*	*2014-2015*	*2016-2017*
Presupuesto ordinario				
Puestos	2 452,1	2 452,1	7	7
No relacionados con puestos	154,5	148,3	–	–
Total	**2 606,6**	**2 600,4**	**7**	**7**

29A.31 Se prevé la suma de 2.452.100 dólares para financiar siete puestos (1 Secretario General Adjunto, 1 D-2, 1 D-1, 1 P-4, 3 del cuadro de Servicios Generales (otras categorías)) en la Oficina del Secretario General Adjunto de Gestión.

29A.32 La suma de 148.300 dólares en la partida de recursos no relacionados con puestos sufragará otros gastos de personal, viajes de funcionarios, servicios por contrata, gastos generales de funcionamiento, atenciones sociales, suministros y materiales, y mobiliario y equipo. La disminución de 6.200 dólares se debe a la reducción de las necesidades relacionadas con los viajes del personal que tienen en cuenta los efectos previstos de las condiciones de viaje por vía aérea aprobadas (4.800 dólares) y otras eficiencias (1.400 dólares) previstos durante el bienio 2016-2017, en consonancia con la resolución 69/264 de la Asamblea General.

B. Programa de trabajo[1]

29A.33 La distribución de los recursos por componente se indica en el cuadro 29A.8.

Cuadro 29A.8

Recursos necesarios por subprograma

	Recursos (miles de dólares EE.UU.)		*Puestos*	
	2014-2015	*2016-2017 (antes del ajuste)*	*2014-2015*	*2016-2017*
Presupuesto ordinario				
1. Servicios de gestión	5 112,0	4 623,2	15	14
2. Proyecto de planificación de los recursos institucionales[a]	41 466,1	8 143,7	–	–
3. Componente de evaluación interna de la administración de justicia	1 857,1	1 855,5	6	6
4. Servicios prestados a la Quinta Comisión de la Asamblea General y al Comité del Programa y de la Coordinación	1 521,8	1 520,8	5	5
Subtotal	**49 957,0**	**16 143,2**	**26**	**25**
Otros recursos prorrateados[b]	47 051,7	37 480,5	9	9
Recursos extrapresupuestarios[c]	16 572,8	12 992,7	2	2
Total	**113 581,5**	**66 616,4**	**37**	**36**

[a] Según se indica en los cuadro 7 y 15 del sexto informe del Secretario General sobre la marcha del proyecto de planificación de los recursos institucionales (A/69/385 y Corr.1). El crédito de 8.143.700 dólares se ha incluido atendiendo a lo dispuesto en el párrafo 17 de la sección VI de la resolución 69/274, en que la Asamblea General señaló que se prevén recursos adicionales por un total de 54,3 millones de dólares previsto para el bienio 2016-2017.

[b] Incluye recursos de la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz administrados centralmente por la Oficina Ejecutiva para los gastos generales de funcionamiento, suministros y materiales y mobiliario y equipo del Departamento de Gestión en su conjunto, así como la parte correspondiente de la financiación del proyecto de planificación de los recursos institucionales.

[c] Recursos extrapresupuestarios procedentes de ingresos por concepto de apoyo a los programas recibidos como reembolso por servicios prestados por la administración central a actividades, fondos y programas extrapresupuestarios, recursos por concepto de reembolso de gastos de cooperación técnica y la parte correspondiente de la financiación del proyecto de planificación de los recursos institucionales.

Componente 1
Servicios de gestión

Recursos necesarios (antes del ajuste): 4.623.200 dólares

29A.34 La responsabilidad sustantiva de este subprograma corresponde a la Oficina del Secretario General Adjunto de Gestión. El componente se ejecutará de conformidad con la estrategia descrita en el componente 1, Servicios de gestión, del subprograma 1, Servicios de gestión y administración de justicia y servicios prestados a la Quinta Comisión de la Asamblea General y al Comité del Programa y de la Coordinación, del programa 25, parte A, Servicios de gestión y apoyo, del plan por programas bienal para el período 2016-2017.

[1] Subprograma 1 del programa 25 del plan por programas bienal para el período 2016-2017.

Cuadro 29A.9

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

Objectivo de la organización: Aumentar la eficacia, la eficiencia, la rendición de cuentas y la transparencia de la Organización

Logros previstos de la Secretaría	*Indicadores de progreso*	*Medidas de la ejecución*	*2016-2017*	*2014-2015*	*2012-2013*
a) Funcionamiento eficaz de la Secretaría, en pleno cumplimiento de los mandatos legislativos y las normas y los reglamentos pertinentes	i) Todos los procedimientos, las políticas y los controles internos de la gestión, ya sean nuevos o revisados, facilitan una mejor gestión de los programas y del personal [porcentaje]	Objetivo	100	100	100
		Estimación		100	100
		Cifras reales			100
	ii) Mayor tasa de ejecución dentro de los plazos previstos de las recomendaciones formuladas a la Secretaría por los órganos de supervisión [porcentaje de evaluaciones concluidas a tiempo]	Objetivo	75	65	63
		Estimación		70	63
		Cifras reales			68
b) Mayor rendición de cuentas en toda la Secretaría	i) Conclusión de las evaluaciones anuales de la actuación profesional del personal directivo superior para su examen por la Junta sobre el Desempeño de las Funciones Directivas [porcentaje de evaluaciones concluidas a tiempo]	Objetivo	100	100	
		Estimación		100	100
		Cifras reales			100
	ii) Presentación dentro de los plazos previstos del informe sobre desempeño institucional (informe sobre la ejecución de los programas) para su examen por la Junta sobre el Desempeño de las Funciones Directivas y los órganos intergubernamentales [porcentaje de evaluaciones concluidas a tiempo]	Objetivo	100	100	
		Estimación		100	100
		Cifras reales			100
	iii) Mayor número de recomendaciones aplicadas formuladas por los órganos de supervisión y relacionadas con el fortalecimiento de la rendición de cuentas en la Organización [porcentaje de evaluaciones concluidas a tiempo]	Objetivo	75		
		Estimación		73	
		Cifras reales			70

Logros previstos de la Secretaría	*Indicadores de progreso*		*Medidas de la ejecución* 2016-2017	2014-2015	2012-2013
c) Los contratos se adjudican y los bienes se enajenan de forma eficiente, justa, íntegra y transparente y con arreglo a las normas y los reglamentos pertinentes	i) Cumplimiento de los plazos establecidos para la tramitación de los casos presentados al Comité de Contratos de la Sede	Objetivo	7.0	7,5	7,5
		Estimación		7,5	7,5
		Cifras reales			4,0
	ii) Mantenimiento del promedio del número de casos tramitados por la Junta de Fiscalización de Bienes de la Sede	Objetivo	510	510	510
		Estimación		510	510
		Cifras reales			565

Factores externos

29A.35 Se prevé alcanzar los objetivos y logros previstos siempre que los Estados Miembros aprueben las políticas de gestión y las propuestas de reforma conexas y estas sigan siendo aplicadas por las oficinas de toda la Secretaría.

Productos

29A.36 Los productos del bienio 2016-2017, serán los siguientes:

a) Prestación de servicios a órganos intergubernamentales y de expertos (presupuesto ordinario y otros recursos prorrateados):

i) Prestación de servicios sustantivos a reuniones: siete sesiones oficiales y 30 consultas oficiosas de la Quinta Comisión de la Asamblea General; tres sesiones oficiales y seis consultas oficiosas del Comité del Programa y de la Coordinación; y cinco sesiones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto;

ii) Documentación para reuniones: 20 informes a la Asamblea General, incluidas notas del Secretario General con observaciones sobre los informes y las recomendaciones de la Dependencia Común de Inspección (10); informes del Secretario General sobre el examen de la eficiencia del funcionamiento administrativo y financiero de las Naciones Unidas (2); informes sobre la aplicación de las recomendaciones de la Junta de Auditores (4); informe bienal sobre la mejora de la gestión en todo el sistema de las Naciones Unidas (1); informe sobre las condiciones de viaje por vía aérea (1);

b) Servicios de apoyo administrativo (presupuesto ordinario, otros recursos prorrateados y recursos extrapresupuestarios):

i) Apoyo a la supervisión: presentación de informes consolidados a los órganos de supervisión sobre la aplicación de sus recomendaciones (10); respuestas consolidadas a los proyectos de informes y las cartas sobre asuntos de gestión (40); observaciones consolidadas del Secretario General a la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación sobre la aplicación de las recomendaciones de la Dependencia Común de Inspección (10); informes semestrales a la Junta sobre el Desempeño de las Funciones Directivas y el Comité de Supervisión (8); respuestas a las solicitudes de excepciones a las condiciones de viaje por vía aérea (aproximadamente 250);

ii) Seguimiento de las recomendaciones de la Junta de Auditores, la Oficina de Servicios de Supervisión Interna y la Dependencia Común de Inspección;

iii) Aplicación de iniciativas de gestión del cambio, procesos institucionales y mejoras continuas de la gestión y determinación de las mejores prácticas en materia de gestión y administración;

iv) Organización de encuestas a los clientes, examen y análisis de los datos obtenidos en ellas y formulación de medidas para tener más en cuenta a los clientes en el diseño y la prestación de servicios administrativos;

v) Misiones de asistencia sobre el terreno (6) para supervisar el funcionamiento de los comités locales de contratos;

vi) Prestación de servicios sustantivos y técnicos al Comité de Contratos de la Sede mediante el examen de más de 700 propuestas de concesión de contratos de adquisición al año y la formulación de recomendaciones al Secretario General Adjunto;

vii) Capacitación de los miembros de los comités locales de contratos;

viii) Prestación de servicios sustantivos y técnicos a la Junta de Fiscalización de Bienes de la Sede mediante el examen de aproximadamente 500 casos de fiscalización de bienes;

ix) Respaldo sustantivo a la Junta sobre el Desempeño de las Funciones Directivas respecto de los pactos del personal directivo superior, la preparación de recomendaciones sustantivas sobre el formato y los indicadores que figurarán en dichos pactos y la preparación de evaluaciones anuales de la actuación profesional efectiva en relación con los objetivos establecidos en los pactos para su presentación a la Junta;

x) Respaldo sustantivo al Comité de Gestión en lo que respecta a la supervisión del cumplimiento en la Secretaría de las recomendaciones de los órganos de supervisión.

29A.37 La distribución de los recursos para el componente 1 se indica en el cuadro 29A.10.

Cuadro 29A.10

Recursos necesarios: componente 1

	Recursos (miles de dólares EE.UU.)		*Puestos*	
	2014-2015	*2016-2017 (antes del ajuste)*	*2014-2015*	*2016-2017*
Presupuesto ordinario				
Puestos	4 915,1	4 440,9	15	14
No relacionados con puestos	196,9	182,3	–	–
Subtotal	**5 112,0**	**4 623,2**	**15**	**14**
Otros recursos prorrateados[a]	3 391,1	3 197,8	8	8
Recursos extrapresupuestarios[b]	641,1	505,6	2	2
Total	**9 144,2**	**8 326,6**	**25**	**24**

[a] Incluye recursos de la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz administrados centralmente por la Oficina Ejecutiva para los gastos generales de funcionamiento, suministros y materiales y mobiliario y equipo del Departamento de Gestión en su conjunto, así como la parte correspondiente de la financiación del proyecto de planificación de los recursos institucionales.

[b] Recursos extrapresupuestarios procedentes de ingresos por concepto de apoyo a los programas recibidos como reembolso por servicios prestados por la administración central a actividades, fondos y programas extrapresupuestarios, recursos por concepto de reembolso de gastos de cooperación técnica y la parte correspondiente de la financiación del proyecto de planificación de los recursos institucionales.

29A.38 La suma de 4.440.900 dólares se destinaría a la financiación de un total de 14 puestos, a saber: a) nueve puestos (1 D-1, 3 P-5, 2 P-4, 1 de Servicios Generales (categoría principal), 2 puestos de Servicios Generales (otras categorías)) en el Servicio de Coordinación de Políticas y Supervisión; b) un puesto (1 P-5) en el Servicio de Apoyo a la Gestión; y c) cuatro puestos (1 P-5, 1 P-3, 2 de Servicios Generales (otras categorías)) en la secretaría del Comité de Contratos de la Sede y la Junta de Fiscalización de Bienes de la Sede. La reducción neta de 474.200 dólares en comparación con el bienio 2014-2015 se debe a la propuesta de suprimir un puesto de categoría D-1 en el Servicio de Apoyo a la Gestión.

29A.39 La propuesta de suprimir un puesto en el Servicio de Apoyo a la Gestión obedece a las sinergias logradas mediante la estrecha colaboración entre el proyecto de planificación de los recursos institucionales y el Servicio de Apoyo a la Gestión. Ambos comparten numerosas actividades complementarias, incluida la dirección de las actividades de gestión del cambio, la mejora de las prácticas de gestión y la reestructuración de los procesos institucionales. El Servicio de Apoyo a la Gestión se centra en mejorar los procesos administrativos y en apoyar las iniciativas programáticas, y el proyecto de planificación de los recursos institucionales se centra en mejorar los procesos administrativos y en apoyar las actividades destinadas a que la Secretaría de las Naciones Unidas se adapte a las mejores prácticas con la ayuda de una solución global de planificación de los recursos institucionales.

29A.40 La suma de 182.300 dólares en la partida de recursos no relacionados con puestos sirve para sufragar otros gastos de personal, viajes de funcionarios, servicios por contrata, gastos generales de funcionamiento, suministros y materiales, y mobiliario y equipo. La reducción de 14.600 dólares, que está en consonancia con la resolución 69/264 de la Asamblea General, obedece principalmente a la disminución de las necesidades de consultores (4.800 dólares) y servicios por contrata (8.400 dólares), a fin de reflejar las tasas de los acuerdos de prestación de servicios imputadas por la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

29A.41 Los recursos del presupuesto ordinario se complementan con otros recursos prorrateados procedentes de la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz por un monto de 3.197.800 dólares, que sufragarán el mantenimiento de ocho puestos temporarios (1 D-1, 4 P-4, 1 P-3 y 2 de Servicios Generales (otras categorías)), de los cuales seis están en la secretaría del Comité de Contratos de la Sede y de la Junta de Fiscalización de Bienes y dos en el Servicio de Apoyo a la Gestión. La disminución de 193.300 dólares en la partida de otros recursos prorrateados en comparación con el bienio anterior refleja la reducción de las necesidades por concepto de gastos operacionales. Un monto adicional de 505.600 dólares procedente de recursos extrapresupuestarios sufragará el mantenimiento de dos puestos temporarios en el Servicio de Coordinación de las Políticas y la Supervisión y sus necesidades operacionales conexas.

Componente 2
Proyecto de planificación de los recursos institucionales

Recursos necesarios (antes del ajuste): 8.143.700 dólares

29A.42 La responsabilidad sustantiva de este componente del subprograma corresponde al equipo encargado del proyecto Umoja de planificación de los recursos institucionales de la Oficina del Secretario General Adjunto de Gestión. La ejecución del componente se realizará de conformidad con la estrategia descrita en el componente 2, Proyecto de planificación de los recursos institucionales, del subprograma 1, Servicios de gestión y administración de justicia y servicios prestados a la Quinta Comisión de la Asamblea General y al Comité del Programa y de la Coordinación, del programa 25, parte A, Servicios de gestión y apoyo, del plan por programas bienal para el período 2016-2017.

Cuadro 29A.11

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

Objetivo de la Organización: Mejorar la gestión de los recursos de la Organización

			Medidas de la ejecución		
Logros previstos de la Secretaría	*Indicadores de progreso*		*2016-2017*	*2014-2015*	*2012-2013*
a) Todos los procesos institucionales para la gestión de los recursos y la ejecución de los programas son eficientes y eficaces, tienen incorporados controles internos y cumplen plenamente los reglamentos, las normas, las políticas y los procedimientos	i) Mayor porcentaje de los procesos institucionales nuevos o reestructurados que cumplen plenamente los reglamentos, las normas, las políticas y los procedimientos [porcentaje de procesos institucionales concebidos y puestos a disposición para la aceptación de los Fundamentos, la Ampliación 1 y la Ampliación 2 de Umoja (2016-2017 y 2014-2015) y Fundamentos y Ampliación 1 de Umoja (2012-2013)]	Objetivo	100	100	100
		Estimación		100	100
		Cifras reales			100
	ii) Mayor porcentaje de procesos institucionales creados y ensayados en relación con los recursos humanos, las finanzas, y la cadena de suministro y los servicios centrales de apoyo [porcentaje de procesos institucionales concebidos y evaluados para los Fundamentos, la Ampliación 1 y la Ampliación 2 de Umoja (2016-2017 y 2014-2015) y Fundamentos y Ampliación 1 de Umoja (2012-2013)]	Objetivo	100	100	100
		Estimación		100	100
		Cifras reales			52
b) Umoja se ha estabilizado y funciona eficazmente	i) Menor número de solicitudes de asistencia a los usuarios después de la estabilización [volumen de billetes]	Objetivo	1 billete cada 40,5 usuarios	–	–
		Estimación		1 billete cada 40 usuarios	
		Cifras reales			
	ii) Menor tiempo necesario para atender las solicitudes de asistencia [promedio de tiempo (horas) necesario para resolver una solicitud de servicios o incidente de alto nivel]	Objetivo	48		
		Estimación		70	
		Cifras reales			

Factores externos

29A.43 Se prevé alcanzar el objetivo y los logros previstos siempre que todos los proveedores cumplan los requisitos contractuales a tiempo y que los sistemas informáticos y tecnológicos satisfagan todas las exigencias de rendimiento.

Productos

29A.44 Los productos del bienio 2016-2017 serán los siguientes (presupuesto ordinario, otros recursos prorrateados y recursos extrapresupuestarios):

a) El sistema Umoja (Fundamentos de Umoja y Ampliación de Umoja 1) se despliega y funciona de forma eficiente en el 100% del resto de la Organización;

b) Como se ha previsto, se liberará la Ampliación 2 de Umoja, que comprende funciones relacionadas principalmente con la gestión de la cadena de suministro, la formulación de presupuestos y la gestión de programas.

29A.45 La distribución de los recursos para el componente 2 se indica en el cuadro 29A.12.

Cuadro 29A.12

Recursos necesarios: componente 2

	Recursos (miles de dólares EE.UU.)		*Puestos*	
	2014-2015	*2016-2017 (antes del ajuste)*	*2014-2015*	*2016-2017*
Presupuesto ordinario				
No relacionados con puestos[a]	41 466,1	**8 143,7**	–	–
Subtotal	**41 466,1**	**8 143,7**	**–**	**–**
Otros recursos prorrateados[b]	42 946,2	33 660,9	–	–
Recursos extrapresupuestarios[c]	15 931,7	12 487,1	–	–
Total	**100 344,0**	**54 291,7**	**–**	**–**

[a] Según se indica en los cuadros 7 y 15 del sexto informe del Secretario General sobre la marcha del proyecto de planificación de los recursos institucionales (A/69/385 y Corr.1). El crédito de 8.143.700 dólares se ha incluido atendiendo a lo dispuesto en el párr. 17 de la secc. VI de la resolución 69/274, en que la Asamblea General señaló que se prevén recursos adicionales por un total de 54,3 millones de dólares para el bienio 2016-2017.

[b] Proporción de la financiación del proyecto de planificación de los recursos institucionales correspondiente a la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz.

[c] Recursos extrapresupuestarios procedentes de ingresos por concepto de apoyo a los programas recibidos como reembolso por servicios prestados por la administración central a actividades, fondos y programas extrapresupuestarios, recursos por concepto de reembolso de gastos de cooperación técnica y de la parte correspondiente de la financiación del proyecto de planificación de los recursos institucionales.

29A.46 El crédito de 8.143.700 dólares por concepto de subvenciones y contribuciones sufragará los costos de la proporción del proyecto de planificación de los recursos institucionales correspondiente al presupuesto ordinario en el bienio 2016-2017. Esto constituye parte de las necesidades revisadas totales para el proyecto, de las que la proporción correspondiente al presupuesto ordinario asciende a 65.902.700 dólares, como se indicó en los cuadros 7 y 15 del

sexto informe del Secretario General sobre la marcha del proyecto de planificación de los recursos institucionales (A/69/385 y Corr.1).

29A.47 La estimación de la proporción correspondiente de los recursos no presupuestarios destinada al sistema de planificación de los recursos institucionales para el bienio 2016-2017 que asciende a 46.148.000 dólares comprende otros recursos prorrateados por un monto de 33.660.900 dólares y recursos extrapresupuestarios por valor de 12.487.100. dólares. Esas cantidades, y su parte proporcional del total de recursos necesarios para el proyecto, se indicaron recientemente en los cuadros 7 y 15 del sexto informe del Secretario General sobre el proyecto de planificación de los recursos institucionales (A/69/385 y Corr.1).

Componente 3
Componente de evaluación interna de la administración de justicia

Recursos necesarios (antes del ajuste): 1.855.500 dólares

29A.48 La responsabilidad sustantiva de este componente del subprograma corresponde a la Oficina del Secretario General Adjunto de Gestión. La ejecución del componente se realizará de conformidad con la estrategia descrita en el componente 3, Componente de evaluación interna de la administración de justicia, del subprograma 1, Servicios de gestión y administración de justicia y servicios prestados a la Quinta Comisión de la Asamblea General y al Comité del Programa y de la Coordinación, del programa 25, parte A, Servicios de gestión y apoyo, del plan por programas bienal para el período 2016-2017.

Cuadro 29A.13

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

Objetivo de la Organización: Asegurar que haya una mayor rendición de cuentas individual respecto de la adopción de decisiones

Logros previstos de la Secretaría	*Indicadores de progreso*	*Medidas de la ejecución*	*2016-2017*	*2014-2015*	*2012-2013*
a) Adopción más rápida de decisiones por la Administración con respecto a la evaluación de las decisiones impugnadas	Respuesta a todas las solicitudes de evaluación administrativa dentro de los plazos prescritos de 30 y 45 días	Objetivo	94	94	87
		Estimación		92	92
		Cifras reales			92
b) Mayor rendición de cuentas respecto de las decisiones administrativas	Menor porcentaje de decisiones improcedentes o incorrectas adoptadas por las distintas oficinas y departamentos de la Secretaría de las Naciones Unidas	Objetivo	12	12	10
		Estimación		12	13
		Cifras reales			13
c) Menos casos litigados ante el Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas	Menor porcentaje de casos en que se incoa un proceso oficial ante el Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas	Objetivo	42	41	40
		Estimación		41	39
		Cifras reales			39

Factores externos

29A.49 Se prevé alcanzar los objetivos y logros previstos siempre que no haya un aumento significativo en el número de solicitudes de evaluación ni de decisiones improcedentes o incorrectas.

Productos

29A.50 Los productos del bienio 2016-2017 serán los siguientes (presupuesto ordinario y otros recursos prorrateados):

a) Servicios de apoyo administrativo:

i) Formular recomendaciones sobre las solicitudes de evaluación interna de decisiones administrativas impugnadas respecto de su admisibilidad y, en su caso, respecto de si las decisiones administrativas impugnadas se ajustan a las normas y la jurisprudencia internas de la Organización;

ii) Formular recomendaciones sobre las solicitudes de suspensión de una medida presentadas ante el Secretario General en los casos que guarden relación con la separación del servicio de miembros del personal; localizar problemas sistémicos relacionados con la autoridad para la adopción de decisiones y formular recomendaciones conexas;

iii) Dar seguimiento al cumplimiento de las responsabilidades de los órganos directivos respecto del sistema de administración de justicia y determinar en qué circunstancias se puede retirar o transferir la autoridad delegada de gestión en caso de investigación;

iv) Facilitar orientación a los encargados de la adopción de decisiones en forma de guías periódicas de lecciones aprendidas;

b) Otras actividades sustantivas: preparación de insumos para el informe del Secretario General sobre la administración de justicia.

29A.51 La distribución de los recursos para el componente 3 se indica en el cuadro 29A.14.

Cuadro 29A.14

Recursos necesarios: componente 3

	Recursos (miles de dólares EE.UU.)		*Puestos*	
	2014-2015	*2016-2017 (antes del ajuste)*	*2014-2015*	*2016-2017*
Presupuesto ordinario				
Puestos	1 627,9	1 627,9	6	6
No relacionados con puestos	229,2	227,6	–	–
Subtotal	**1 857,1**	**1 855,5**	**6**	**6**
Otros recursos prorrateados	390,8	298,2	–	–
Total	**2 247,9**	**2 153,7**	**6**	**6**

29A.52 La suma de 1.627.900 dólares se destinaría a sufragar seis puestos (1 P-5, 2 P-4 y 3 de Servicios Generales (otras categorías)) en la Dependencia de Evaluación Interna.

29A.53 La suma de 227.600 dólares en la partida de recursos no relacionados con puestos sirve para sufragar otros gastos de personal, servicios por contrata, gastos generales de funcionamiento, suministros y materiales, y mobiliario y equipo. La reducción de 1.600 dólares, que está en consonancia con la resolución 69/264 de la Asamblea General, refleja las tasas de los acuerdos de prestación de servicios de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

29A.54 Los recursos del presupuesto ordinario estimados en 298.200 dólares se destinarían a sufragar los gastos operacionales a fin de ejecutar el programa de trabajo y obtener los productos que se describen en el párrafo 29A.50.

Componente 4
Servicios prestados a la Quinta Comisión de la Asamblea General y al Comité del Programa y de la Coordinación

Recursos necesarios (antes del ajuste): 1.520.800 dólares

29A.55 La responsabilidad sustantiva de este componente recae en la secretaría de la Quinta Comisión y del Comité del Programa y de la Coordinación. La ejecución del componente se realizará de conformidad con la estrategia descrita en el componente 4, Servicios prestados a la Quinta Comisión de la Asamblea General y al Comité del Programa y de la Coordinación, del subprograma 1, Servicios de gestión y administración de justicia y servicios prestados a la Quinta Comisión de la Asamblea General y al Comité del Programa y de la Coordinación, del programa 25, parte A, Servicios de gestión y apoyo, del plan por programas bienal para el período 2016-2017.

Cuadro 29A.15

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

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

			Medidas de la ejecución		
Logros previstos de la Secretaría	*Indicadores de progreso*		*2016-2017*	*2014-2015*	*2012-2013*
a) Mejor comunicación sobre los aspectos de organización y procedimiento de las reuniones, y mayor apoyo sustantivo, técnico y de secretaría prestado a los Estados Miembros y otros participantes en las reuniones	i) Cumplimiento cabal del plazo de presentación de los informes finales de las Comisiones atendidas por la Secretaría a fin de permitir la publicación simultánea en todos los idiomas oficiales [porcentaje de informes finales de las Comisiones que se presentan en los plazos establecidos]	Objetivo	100	100	100
		Estimación		100	100
		Cifras reales			100

Logros previstos de la Secretaría	*Indicadores de progreso*		*Medidas de la ejecución*		
			2016-2017	*2014-2015*	*2012-2013*
	ii) Menor número de quejas de representantes de los Estados Miembros en la Quinta Comisión y el Comité del Programa y de la Coordinación sobre la organización de las reuniones y el nivel y la calidad de los servicios sustantivos y técnicos de secretaría [número de denuncias]	Objetivo	ninguna	ninguna	ninguna
		Estimación		ninguna	ninguna
		Cifras reales			ninguna

Factores externos

29A.56 Se prevé alcanzar el objetivo y los logros previstos siempre que: a) las reuniones y sesiones se celebren de la manera prevista y las propuestas de los Estados Miembros respecto al programa de trabajo acordado, incluidas las peticiones para que la secretaría de la Comisión participe en las reuniones oficiosas oficiosas y las solicitudes de documentación, se reciban de manera oportuna y coordinada; y b) haya la participación activa y oportuna, cooperación y colaboración de los Estados Miembros en las deliberaciones de la Comisión y el Comité durante las reuniones oficiales, así como en el transcurso de consultas oficiosas oficiosas y oficiosas.

Productos

29A.57 Los productos del bienio 2016-2017 serán los siguientes (presupuesto ordinario y otros recursos prorrateados):

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

i) Prestación de servicios sustantivos y/o técnicos a las sesiones oficiales y las consultas oficiosas de la Quinta Comisión de la Asamblea General (640 sesiones y consultas) y el Comité del Programa y de la Coordinación (80 sesiones y consultas) para el cumplimiento efectivo de sus mandatos;

ii) Planificación y organización de actividades y servicios relacionados con los períodos de sesiones de la Comisión y el Comité;

iii) Asesoramiento a los presidentes y las mesas de la Comisión y el Comité y a los Estados Miembros;

iv) Notas sobre el programa de trabajo y el estado de la documentación; 160 notas de procedimiento para los presidentes (80 notas de procedimiento para el presidente de la Quinta Comisión de la Asamblea General y 80 notas de procedimiento para el presidente del Comité del Programa y de la Coordinación); resúmenes sustantivos de las reuniones, según se requieran; y documentos de trabajo y de antecedentes, según sea necesario;

b) Otras actividades sustantivas: mantenimiento y actualización de los sitios web de las Comisiones.

29A.58 La distribución de los recursos para el componente 4 se indica en el cuadro 29A.16.

Cuadro 29A.16

Recursos necesarios: componente 4

	Recursos (miles de dólares EE.UU.)		*Puestos*	
	2014-2015	*2016-2017 (antes del ajuste)*	*2014-2015*	*2016-2017*
Presupuesto ordinario				
Puestos	1 491,8	1 491,8	5	5
No relacionados con puestos	30,0	29,0	–	–
Subtotal	**1 521,8**	**1 520,8**	**5**	**5**
Otros recursos prorrateados	323,6	323,6	1	1
Total	**1 845,4**	**1 844,4**	**6**	**6**

29A.59 La suma de 1.491.800 dólares se destinaría a sufragar la financiación de cinco puestos (1 D-2, 1 P-5, 1 P-2, 2 de Servicios Generales (otras categorías)) en la secretaría de la Quinta Comisión y del Comité del Programa y de la Coordinación.

29A.60 La suma de 29.000 dólares en la partida de recursos no relacionados con puestos sirve para sufragar otros gastos de personal, servicios por contrata y mobiliario y equipo. La reducción de 1.000 dólares refleja las tasas de los acuerdos de prestación de servicios de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

29A.61 Los recursos del presupuesto ordinario se complementan con otros recursos prorrateados por 323.600 dólares procedentes de la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz que sufragarán la continuación de un puesto (P-3) en la secretaría de la Quinta Comisión de la Asamblea General y del Comité del Programa y de la Coordinación vinculado a la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz.

C. Apoyo a los programas

Recursos necesarios (antes del ajuste): 4.169.600 dólares

29A.62 La Oficina Ejecutiva del Departamento de Gestión presta servicios administrativos centrales, apoyo y asesoramiento a todo el Departamento, que comprende la Oficina del Secretario General Adjunto, la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General, la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, la Oficina del Plan Maestro de Mejoras de Infraestructura y el equipo del proyecto de planificación de los recursos institucionales, en lo referente a los recursos humanos, las finanzas y la administración general. La Oficina Ejecutiva también presta servicios administrativos similares a las secretarías de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto, la Junta de Auditores, el Comité Asesor de Auditoría Independiente, la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación, la Oficina del Pacto Mundial, la Dependencia de Seguridad Humana, la Oficina de las Naciones Unidas para las Asociaciones de Colaboración y las oficinas de enlace en Nueva York de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, la Convención de las Naciones Unidas de Lucha contra la Desertificación y el Instituto de las Naciones Unidas para Formación Profesional e Investigaciones. Además, la Oficina Ejecutiva se encarga de gestionar los viajes oficiales de los miembros del Comité del Programa y de la Coordinación, el Comité Asesor

de Auditoría Independiente y la Comisión de Cuotas, así como de los delegados de los países menos adelantados. También se encarga de la administración central de las consignaciones destinadas al alquiler y reforma de locales para toda la Secretaría de las Naciones Unidas en la Sede.

29A.63 La distribución de los recursos para el apoyo a los programas se indica en el cuadro 29A.17.

Cuadro 29A.17

Recursos necesarios: apoyo a los programas

	Recursos (miles de dólares EE.UU.)		*Puestos*	
	2014-2015	*2016-2017 (antes del ajuste)*	*2014-2015*	*2016-2017*
Presupuesto ordinario				
Puestos	3 894.5	3 894.5	16	16
No relacionados con puestos	278.1	275.1	–	–
Subtotal	**4 172.6**	**4 169.6**	**16**	**16**
Otros recursos prorrateados[a]	65 634.4	25 922.6	1	1
Recursos extrapresupuestarios[b]	5 803.9	5 365.2	2	2
Total	**75 610.9**	**35 457.4**	**19**	**19**

[a] Incluye recursos de la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz administrados centralmente por la Oficina Ejecutiva para gastos generales de funcionamiento, suministros y materiales y mobiliario y equipo del Departamento de Gestión en su conjunto.

[b] Recursos extrapresupuestarios procedentes de ingresos por concepto de apoyo a los programas recibidos como reembolso por servicios prestados por la administración central a actividades, fondos y programas extrapresupuestarios, así como de recursos percibidos como reembolso de gastos de cooperación técnica.

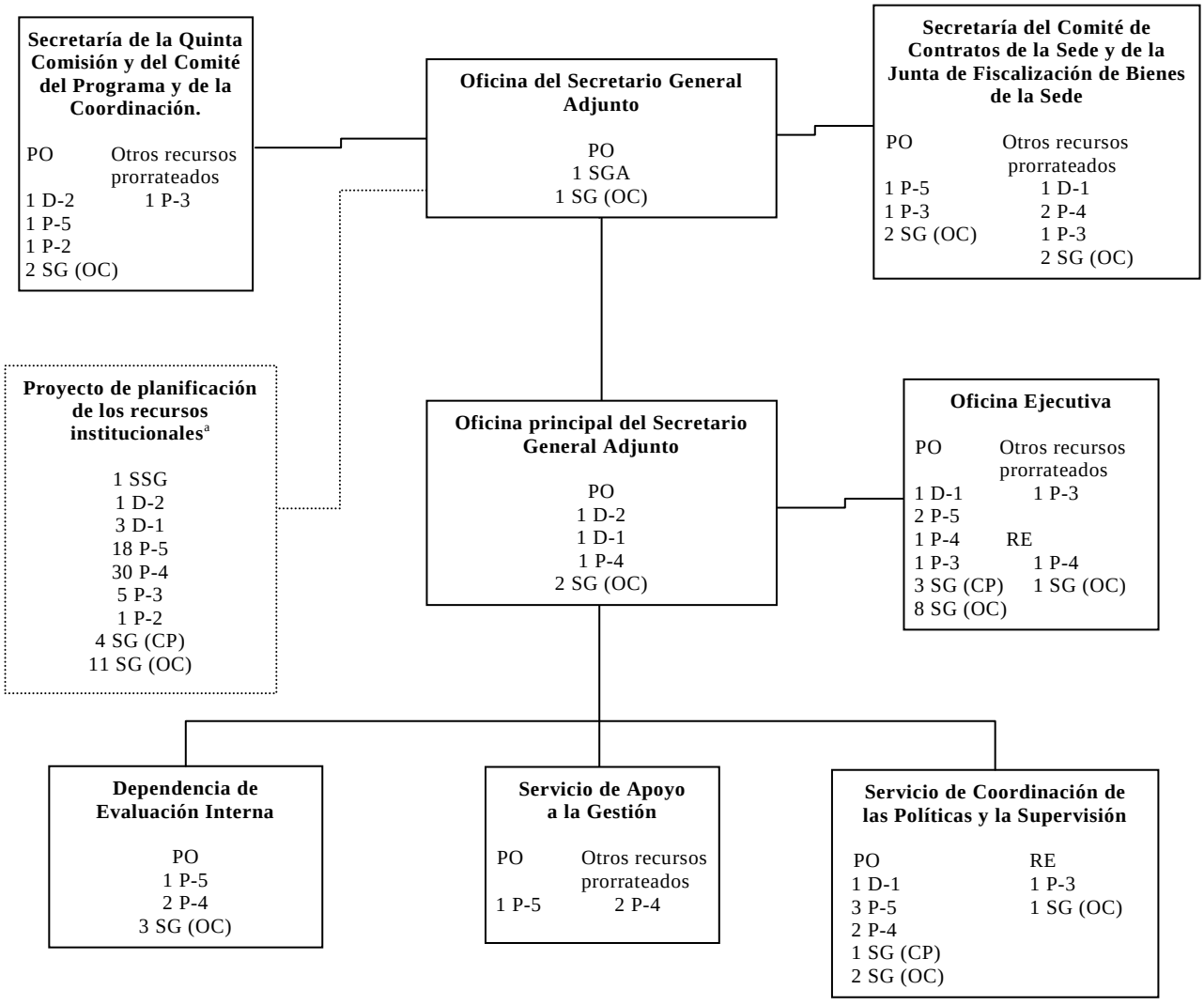
29A.64 La suma de 3.894.500 dólares sufragaría la financiación de 16 puestos (1 D-1, 2 P-5, 1 P-4, 1 P-3, 3 de Servicios Generales (categoría principal), 8 de Servicios Generales (otras categorías)) en la Oficina Ejecutiva.

29A.65 La suma de 275.100 dólares en la partida de recursos no relacionados con puestos sirve para sufragar otros gastos de personal, servicios por contrata, gastos generales de funcionamiento, suministros y materiales, y mobiliario y equipo. La reducción de 3.000 dólares en la partida de servicios por contrata refleja las tasas de los acuerdos de prestación de servicios de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

29A.66 Otros recursos prorrateados por un monto de 25.922.600 dólares se destinarían a sufragar el mantenimiento de un puesto (1 P-3) y los gastos operacionales generales, gestionados por la Oficina Ejecutiva del Departamento de Gestión y financiados con cargo a la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz. La disminución neta de 39.711.800 dólares en comparación con el bienio 2014-2015 obedece principalmente al traslado del arrendamiento estándar de locales, reformas, mejoras y mobiliario en la cuenta de apoyo de la Sección 29A, Oficina del Secretario General adjunto de Gestión a la Sección 29D, Oficina de Servicios Centrales de Apoyo, a fin de permitir la presentación adecuada de esos gastos.

Anexo I

Organigrama y distribución de los puestos para el bienio 2016-2017



[a] Puestos temporarios financiados conjuntamente con cargo al presupuesto ordinario, la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz y los recursos extrapresupuestarios. El número de puestos se redujo de 74 a 50 en 2017 (véase A/69/385 y Corr.1, párr. 136).

Anexo II

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

Breve descripción de la recomendación	*Medidas adoptadas para aplicar la recomendación*
Junta de Auditores (A/69/5 (Vol. I))	
La Junta recomienda que la Administración, en el marco de su labor sobre la gestión de los riesgos institucionales, formule una estrategia para mejorar el marco de control interno y rendición de cuentas, que incluya la creación de una “declaración sobre el control interno” o un documento equivalente. Esta recomendación sustituye a la recomendación anterior de la Junta sobre el control interno (párr. 48).	La Administración reconoce que la gestión de los riesgos institucionales es un instrumento de gestión fundamental para mejorar el marco de control interno y rendición de cuentas en todas las actividades de la Organización. La documentación para el marco de control interno ayudaría a aclarar en gran medida sus componentes. No obstante, la Organización solo podrá evaluar progresivamente la eficacia del sistema de control interno determinando y evaluando los riesgos y diseñando estrategias de respuesta adecuadas. Hará falta dedicar mucho tiempo para crear y aprobar una “declaración sobre el control interno” creíble, ya que hay que incluir la gestión de los riesgos institucionales en toda la Organización antes de prepararla y se necesitan recursos suficientes para respaldarla, a fin de orientar eficazmente las operaciones de la Organización. Además, la Administración desea señalar que el calendario para la formulación de una “declaración sobre el control interno” o un documento equivalente también depende de que se haya implantado completamente Umoja. De esa manera se aprovecharán las mejoras generales de Umoja para los sistemas de control y rendición de cuentas.
La Junta recomienda que la Administración realice una evaluación amplia del riesgo de fraude, llevando a cabo investigaciones exhaustivas en esferas de alto riesgo, a fin de determinar las vulnerabilidades de la Organización y su exposición a riesgos de fraude proveniente tanto de fuentes internas como externas (párr. 142).	La Administración reconoce plenamente la importancia de contar con un enfoque maduro, integrado y común a toda la Organización para hacer frente al riesgo de fraude mediante la formulación y el mantenimiento de políticas y estrategias coherentes de lucha contra el fraude, comenzando con una evaluación exhaustiva del riesgo de fraude. Ello incluye llevar a cabo una evaluación exhaustiva del riesgo de fraude, elaborar y racionalizar el conjunto de políticas y el material de orientación vigentes y elaborar y aplicar procedimientos adecuados basados en mejores prácticas.
La Junta recomienda que la Administración revise y racionalice el material existente sobre políticas y orientaciones para actuar en casos de fraude u otras faltas de conducta a fin de que los funcionarios y otras personas interesadas conozcan con claridad cuáles son los procedimientos correctos que se deben seguir cuando se descubre un caso de fraude (párr. 147).	

Breve descripción de la recomendación	*Medidas adoptadas para aplicar la recomendación*
La Junta recomienda que la Administración elabore un enfoque estratégico integrado de lucha contra el fraude, teniendo en cuenta los numerosos ejemplos de buenas prácticas que se están adoptando en todo el mundo y adaptando esos ejemplos a las circunstancias de la Organización. La primera medida será evaluar y comprender el tipo y la magnitud de las amenazas en materia de fraude a las que están expuestas las Naciones Unidas (párr. 159).	
Oficina de Servicios de Supervisión Interna	
Auditoría del proceso de presentación de informes sobre casos de fraude o de presunción de fraude en los estados financieros	
(AH2013/511/03)	
El Departamento de Gestión debería, en consulta con otros departamentos y oficinas, ultimar la política sobre el fraude para proporcionar orientación exhaustiva y fácilmente accesible a todas las partes sobre todos los aspectos del fraude.	El Departamento de Gestión aceptó la recomendación y señaló que celebrará consultas con otros departamentos y oficinas y ultimará la política sobre fraude antes de finales de 2015.
Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto	
(A/68/7)	
En vista de que la prestación de servicios administrativos y de apoyo constituye una parte importante de las actividades de las distintas oficinas del Departamento de Gestión, la Comisión Consultiva considera que es fundamental comprender bien la satisfacción y la experiencia del cliente para evaluar la eficacia de la prestación de servicios e impulsar un mejor funcionamiento. La Comisión también considera que, en general, queda mucho por hacer para que, en la prestación de servicios, las diversas oficinas del Departamento de Gestión evolucionen de un enfoque predominantemente centrado en el proveedor a otro regido por las necesidades y perspectivas del cliente. Por lo tanto, la Comisión recomienda que se solicite al Secretario General que siga perfeccionando el marco de desempeño de las oficinas del Departamento de Gestión con vistas a lograr una evaluación más rigurosa de su desempeño y de la satisfacción de los clientes (párr. VIII.14).	El Departamento de Gestión administra una encuesta amplia cada dos años para evaluar el nivel de satisfacción de los clientes con sus servicios prestados por la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General, la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo, la Oficina del Secretario General Adjunto, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y la Oficina del Plan Maestro de Mejoras de Infraestructura. La encuesta se envía a un grupo seleccionado de funcionarios a todos los niveles en la Sede, las oficinas fuera de la Sede, las Comisiones Regionales y las misiones sobre el terreno quienes, sobre la base de sus funciones, tienen más probabilidades de brindar respuestas bien informadas sobre los servicios del Departamento de Gestión. Se solicita a los funcionarios que califiquen los servicios individuales sobre la base de los atributos de la calidad de los servicios (grado de excelencia de los servicios en los servicios prestados) y puntualidad (prestados de manera oportuna). Además, la evaluación general se genera una vez concluida la encuesta mediante preguntas sobre la atención a los

Breve descripción de la recomendación	*Medidas adoptadas para aplicar la recomendación*
	intereses de los clientes, la calidad general y la puntualidad de todo el Departamento, que constituye el indicador del desempeño del programa. Los resultados de la encuesta se comparten con los jefes de las oficinas participantes a fin de mejorar los servicios sobre la base de las necesidades y la opinión de los clientes. Las medidas de ejecución establecidas en el marco lógico en lo que respecta a la satisfacción de los clientes están en una escala ascendente en consonancia con el aumento de la tasa de satisfacción registrado en los dos bienios anteriores.