



Asamblea General

Distr. general
28 de junio de 2017
Español
Original: inglés

Septuagésimo segundo período de sesiones

Tema 139 de la lista preliminar**

Plan de conferencias

Plan de conferencias

Informe del Secretario General

Resumen

En el presente informe se reseñan los procedimientos y las actividades relativos al plan de conferencias llevados a cabo en Nueva York, Ginebra, Viena y Nairobi de conformidad con la resolución 71/262 de la Asamblea General y demás mandatos pertinentes. El informe se inicia con una breve sinopsis, seguida de secciones en que se exponen los resultados alcanzados y los avances registrados en 2016 en la gestión de reuniones y documentos, junto con las iniciativas destinadas a mejorar la relación costo-eficacia y cuestiones intersectoriales. Al final se formula un conjunto de conclusiones, recomendaciones y propuestas de próximas medidas. La información se resume en la medida de lo posible para que el informe sea sucinto y se ajuste al límite de palabras. Las versiones electrónicas de los documentos del Comité de Conferencias se pueden consultar en <http://coc.dgacm.org/>.

* Publicado nuevamente por razones técnicas el 7 de septiembre de 2017.

** A/72/50.

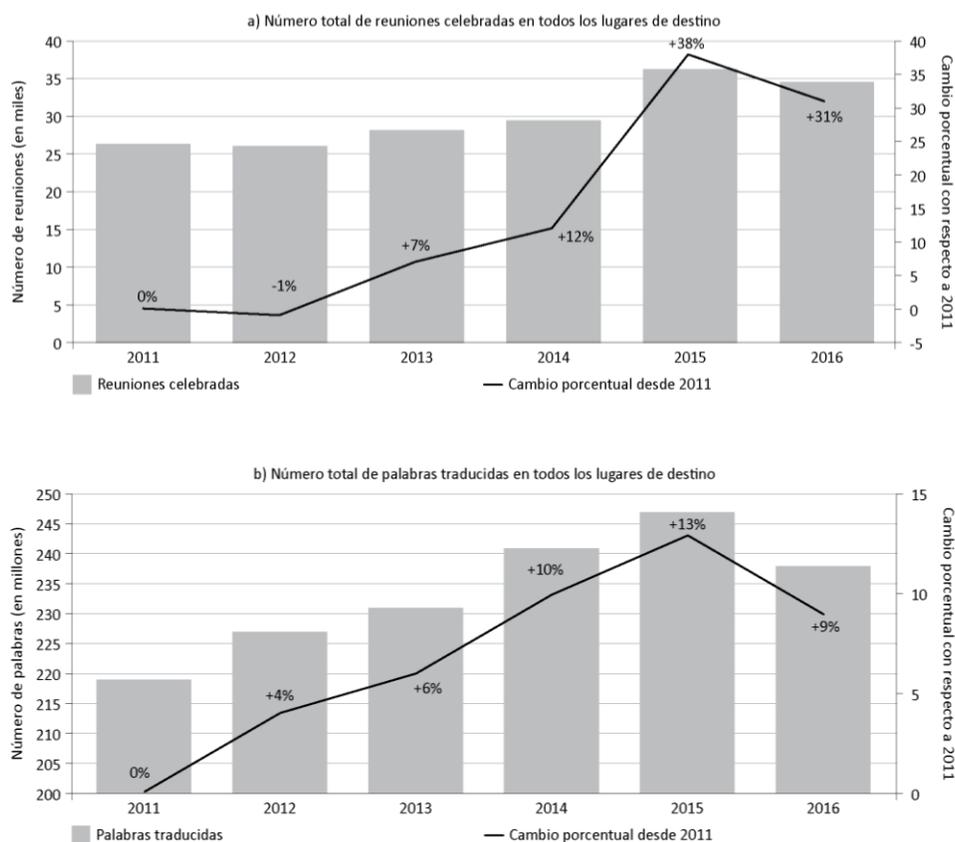


I. Introducción

1. La ampliación del papel de las Naciones Unidas como centro para armonizar las actividades que realizan los Estados con miras a lograr sus objetivos comunes ha ido acompañada del aumento correspondiente en el volumen de trabajo de la Secretaría en materia de documentación y reuniones.

Figura I

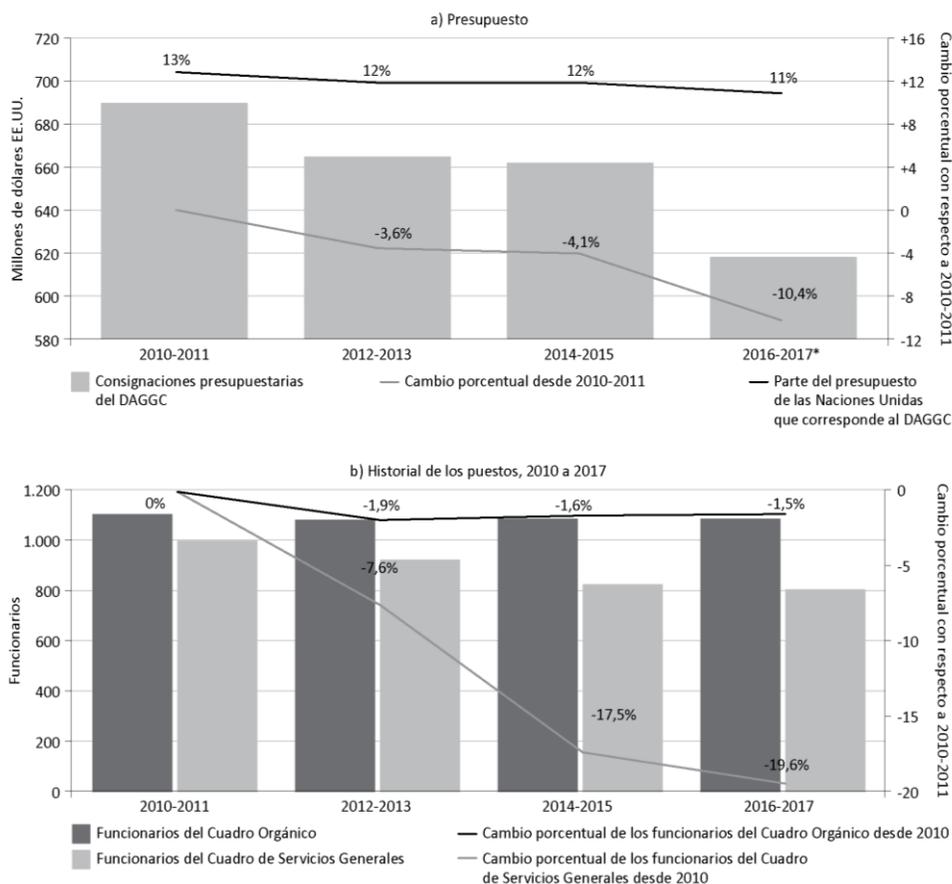
Número de reuniones celebradas y de palabras traducidas, 2011 a 2016



2. En 2016 el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias prestó servicios a casi 35.000 reuniones y tradujo 246 millones de palabras, cifras que se mantienen prácticamente inalteradas desde 2015 y representan un aumento del 31% y el 9%, respectivamente, en relación con 2011 (véase la fig. I)¹. Pese al crecimiento del volumen de trabajo, desde 2011 se ha producido una disminución constante de las consignaciones del presupuesto bienal del Departamento, que incluye la reducción de 59 puestos desde el bienio 2010-2011 (véase la fig. II). Ello ha acarreado considerables retos para la gestión de conferencias a cargo de la Secretaría en la Sede y en Ginebra, Viena y Nairobi, a los cuales ha podido hacer frente aplicando diversas medidas, que se describen a continuación.

¹ Véase el párr. 11 del presente informe, en que se explica por qué se ha elegido 2011 como año de base.

Figura II
Presupuesto y puestos del Departamento, bienios 2010-2011 a 2016-2017



3. La Secretaría ha respondido y continuará respondiendo a los retos y hará todo lo posible para absorber el creciente volumen de trabajo buscando formas de aumentar la productividad y la eficiencia de sus servicios de conferencias en los cuatro lugares de destino mediante una estrategia de mejora y modernización continuas. Esa estrategia ya está dando fruto. En 2016, la Secretaría logró mantener o incluso mejorar su rendimiento general en esferas clave.

4. La estrategia se basa en el fortalecimiento de la planificación anticipada, el aprovechamiento de la tecnología, la optimización de la capacidad lingüística, la racionalización de los flujos de trabajo y la armonización de los sistemas para lograr más ganancias en eficiencia al tiempo que se mantiene la calidad. De esta manera, la Secretaría proseguirá los esfuerzos para prestar servicios de gran calidad en los cuatro lugares de destino con el mismo o menor costo y dentro de los plazos establecidos, en la medida de lo posible, a pesar de la disminución de los recursos.

5. Los componentes principales incluyen la incorporación de soluciones de tecnología de la información en todos los aspectos de la gestión de conferencias, los esfuerzos concertados para reponer y rejuvenecer el personal y motivarlo, y la modernización de los métodos y procedimientos de trabajo. Para ello, en 2016 se han seguido desarrollando internamente instrumentos de tecnología de la información adaptados, que se han implantado en los cuatro lugares de destino; se han reestructurado las funciones de apoyo lingüístico, ajustando los métodos de trabajo y actualizando los procedimientos operativos estándar a fin de reflejar el nuevo flujo de trabajo completamente electrónico; se ha ampliado el número de

traductores independientes cualificados y se han elaborado protocolos de control de calidad para acrecentar la capacidad de procesamiento externo y garantizar la calidad; se han armonizado los sistemas y procedimientos utilizados en todos los lugares de destino con el fin de aumentar las posibilidades de compartir el volumen de trabajo; y se han normalizado los modelos de presentación de informes a fin de mejorar la comparabilidad y la utilidad de los datos para el seguimiento y la evaluación, y, por tanto, para la mejora constante. En 2016 también se ensayaron varias innovaciones en las pruebas para la contratación, la gestión de la traducción por contrata y la utilización de la capacidad interna. Además, en consonancia con la resolución 71/262 de la Asamblea General, de 23 de diciembre de 2016, la Secretaría está tratando de reequilibrar su capacidad profesional interna en el procesamiento de la documentación para mejorar la eficiencia y asegurar que todos los servicios de idiomas reciban el mismo trato, tomando en cuenta sus características particulares, y tengan condiciones de trabajo y recursos igualmente favorables.

6. Estas y las demás mejoras reseñadas en el presente informe reflejan el compromiso asumido por la Secretaría de cumplir el mandato de asegurar la calidad, puntualidad, buena relación costo-eficacia, sostenibilidad y accesibilidad de los servicios de conferencias que presta en un entorno con un presupuesto limitado y en disminución. En el futuro, para progresar será necesario seguir incorporando mejores prácticas y procedimientos operativos armonizados en los cuatro lugares de destino, labor que está en marcha desde que se aprobó la resolución 57/283 de la Asamblea General, incluida la plena integración de las herramientas de automatización que utilizan los servicios de idiomas. Una vez armonizadas las políticas y los sistemas de tecnología de la información y las comunicaciones, todos los lugares de destino participan activamente en la actual ronda de esfuerzos por armonizar e integrar más las operaciones y prácticas institucionales. Con tal fin, en 2015 el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias estableció un grupo directivo, que, bajo la presidencia de la Secretaria General Adjunta, actúa en tres líneas paralelas y ha formulado y promulgado más de 70 recomendaciones encaminadas a armonizar los procesos institucionales, las metodologías de presentación de información y los indicadores clave del desempeño. Casi la mitad de las recomendaciones ya se han aplicado. El proceso de armonización mejorará la ejecución y la eficacia de la orientación normativa proporcionada por la Secretaria General Adjunta de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias a todos los lugares de destino, de conformidad con la resolución 57/283, secc. II.B, párr. 7, de la Asamblea.

II. Gestión de reuniones

A. Proyecto de calendario bienal de conferencias y reuniones para 2018-2019

7. En su período de sesiones sustantivo, que se celebrará en septiembre de 2017, el Comité de Conferencias examinará el proyecto de calendario revisado de conferencias y reuniones para 2018-2019 (A/AC.172/2017/L.2) y transmitirá sus recomendaciones a la Asamblea General en su informe correspondiente a 2017 (que se publicará con la signatura A/72/32, anexos I y II).

B. Solicitudes de excepción a lo dispuesto en la sección I, párrafo 7, de la resolución 40/243 de la Asamblea General

8. Se recibieron solicitudes de seis órganos para celebrar reuniones durante la parte principal del septuagésimo segundo período de sesiones de la Asamblea General. De conformidad con la práctica establecida, esas solicitudes serán examinadas por el Comité de Conferencias, que formulará una recomendación a la Asamblea.

C. Cambios entre períodos de sesiones

9. El Comité de Conferencias aprobó ocho solicitudes de cambios entre períodos de sesiones.

D. Utilización de los recursos e instalaciones de servicios de conferencias por los órganos de las Naciones Unidas

1. Utilización de los recursos de servicios de conferencias por todos los órganos incluidos en el calendario

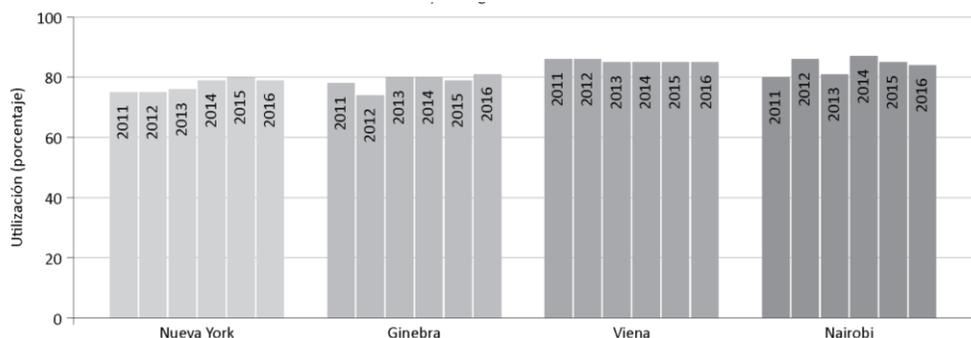
10. El número total de reuniones que se celebraron en los cuatro lugares de destino en 2016 fue un 5% menor al de 2015, pues pasó de 36.316 a 34.604. La cifra de 2015 refleja el aumento excepcional del volumen de reuniones generado por la cumbre de las Naciones Unidas para la aprobación de la agenda para el desarrollo después de 2015, los actos llevados a cabo ese año para conmemorar el 70º aniversario de la fundación de las Naciones Unidas, la aprobación de la resolución 68/268 de la Asamblea General, que añadió 20,6 semanas de reuniones de los órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos por año, y un intensísimo programa de reuniones dedicadas a la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático para preparar la firma del Acuerdo de París, que tuvo lugar en noviembre de 2015.

11. Con el fin de ofrecer un panorama completo de cómo se utilizaron los recursos de servicios de conferencias, en el presente informe se sigue aplicando la metodología elaborada en 2015, con arreglo a la cual el alcance de la información se extiende más allá de la muestra básica para abarcar las reuniones oficiales de todos los órganos incluidos en el calendario que se celebraron en los cuatro lugares de destino usando un ciclo de seis años (véase la fig. III). Esta metodología también permite abordar de manera más amplia la utilización insuficiente y aumentar la eficiencia en todos los órganos intergubernamentales.

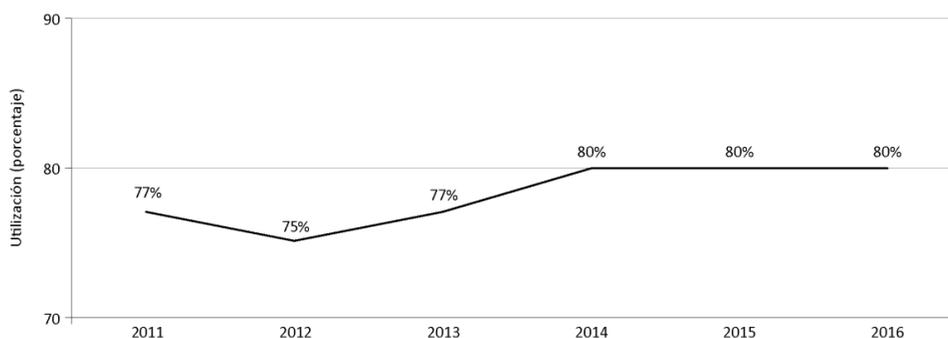
12. En 2016 la utilización general de los servicios de reuniones asignados fue del 80%, como en 2015. El Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias siguió colaborando estrechamente con las secretarías de los órganos incluidos en el calendario a fin de afinar sus programas de trabajo y ajustar sus necesidades de interpretación, y, de esa forma, minimizar el número de cancelaciones y el número de minutos perdidos por inicio tardío o terminación temprana de las reuniones, los dos factores que más afectan a la utilización de los servicios.

Figura III
Utilización de los recursos de servicios de conferencias, 2011 a 2016

a) Por lugar de destino



b) Global



2. Órganos intergubernamentales cuya utilización de los servicios de conferencias fue inferior al 80%

13. De conformidad con el párrafo 14 de la resolución 71/262 de la Asamblea General, en junio de 2017 el Presidente del Comité de Conferencias envió cartas a los Presidentes de cada uno de los 14 órganos incluidos en el calendario que habían utilizado menos del 80% de los servicios de reuniones asignados en cada uno de los seis años pasados señalando la cuestión a su atención. Las cartas contenían recomendaciones individualizadas para lograr la utilización óptima de los servicios de reuniones y aplicar nuevas medidas para utilizar de manera más eficiente los servicios de conferencias. Las cartas fueron seguidas de más apoyo práctico de la Secretaría.

14. Con la inclusión en el análisis de órganos no comprendidos en la muestra básica, el número de órganos cuya utilización de los servicios de conferencias en los seis años pasados ha sido inferior al índice de referencia del 80% se ha incrementado sustancialmente, hasta sumar 42 (de ellos, 20 están radicados en Nueva York, 19 en Ginebra y 3 en Viena).

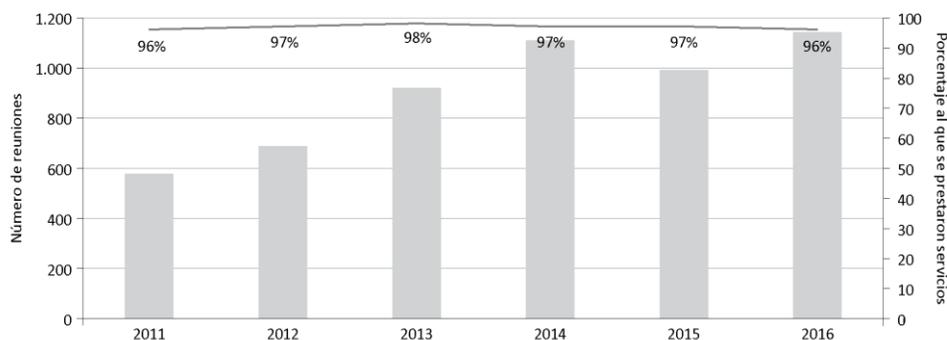
3. Prestación de servicios de interpretación en las reuniones de los órganos con derecho a reunirse “cuando lo necesiten”

15. Como se observa en la figura IV, en Nueva York tanto el número de solicitudes de servicios de interpretación como el número de reuniones que dispusieron de dichos servicios se han duplicado desde 2011, y en 2016 aumentaron el 15% y el 13%, respectivamente, en relación con 2015. Se atendieron todas las solicitudes de

salas de reuniones y se concedieron todas salvo una pequeña parte de las solicitudes de servicios de interpretación. En Ginebra, el único órgano con derecho a reunirse “cuando lo necesite” es el Consejo de Derechos Humanos y se atendieron todas sus solicitudes. En Viena y Nairobi no hay órganos con derecho a reunirse “cuando lo necesiten”.

Figura IV

Prestación de servicios de interpretación en las reuniones de los órganos con derecho a reunirse “cuando lo necesiten” en Nueva York, 2011 a 2016



E. Prestación de servicios de interpretación en las reuniones de agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros

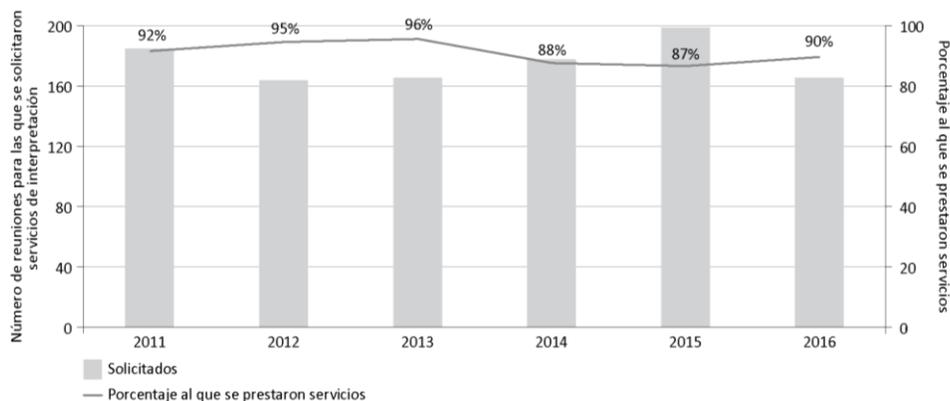
16. En la figura V se muestra la prestación de servicios de interpretación a las agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros en los cuatro lugares de destino desde 2011 hasta 2016. En 2016, se atendieron todas las solicitudes de salas de reuniones. Cabe destacar que las agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros únicamente reciben servicios de interpretación “si están disponibles”, utilizando los servicios de las reuniones canceladas o cuando hay exceso de capacidad. Por consiguiente, la prestación de servicios de interpretación a reuniones de agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros es inversamente proporcional a la prestación de servicios de interpretación a las reuniones previstas en el calendario y a las sesiones de los órganos con derecho a reunirse “cuando lo necesiten”.

17. En Nueva York, en 2016 se registró una disminución del 17% en el número de solicitudes de servicios de interpretación y del 14% en el número de reuniones que recibieron tales servicios, debido al aumento de las necesidades de los órganos con derecho a servicios “cuando lo necesiten”. Ginebra, por su parte, experimentó un aumento del 4% en el número de solicitudes de interpretación, sobre todo durante los preparativos para el 14º período de sesiones de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. No obstante, se atendieron menos solicitudes debido al aumento del número de reuniones previstas en el calendario encomendadas por la Asamblea General.

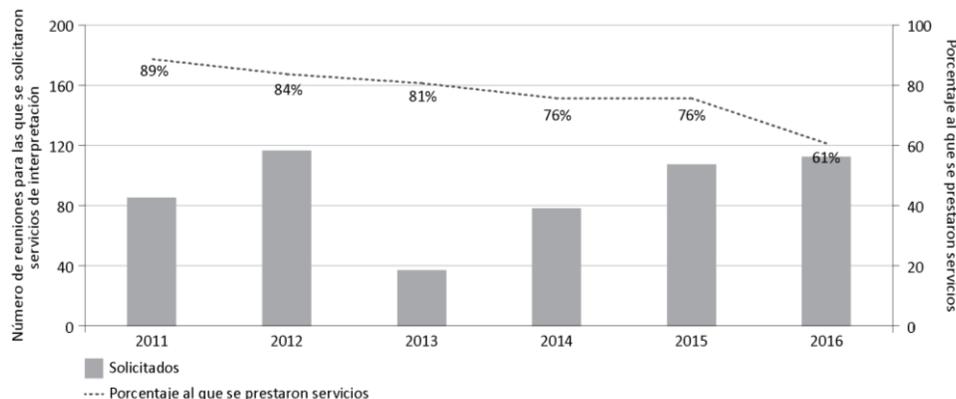
18. En Viena no hubo solicitudes, mientras que en Nairobi se atendieron las 11 solicitudes de servicios de interpretación para reuniones de las agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros.

Figura V
Prestación de servicios de interpretación en las reuniones de agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros en Nueva York y Ginebra, 2011 a 2016

a) Nueva York



b) Ginebra



F. Utilización de las instalaciones de conferencias de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi

19. En 2016, de conformidad con varias resoluciones de la Asamblea General, incluido el párrafo 23 de la resolución 70/9, todas las reuniones de los órganos radicados en Nairobi se llevaron a cabo en esa ciudad, con arreglo a la norma relativa a la celebración de reuniones en las sedes.

G. Utilización del centro de conferencias de la Comisión Económica para África

20. Gracias a los esfuerzos sostenidos de *marketing* dirigidos estratégicamente a organizaciones locales (sobre todo organismos de las Naciones Unidas, organizaciones internacionales, entidades gubernamentales, embajadas, entidades privadas y públicas, y los principales representantes del sector de la hostelería en Addis Abeba) y a clientes regionales e internacionales, la ocupación media del centro de conferencias de la Comisión Económica para África aumentó hasta el 93%

en 2016, mientras que en 2014 y 2015 había sido del 84%. Esto representó una importante inversión de la tendencia anterior a la utilización insuficiente; el nivel más bajo se había alcanzado en 2011, con el 53%.

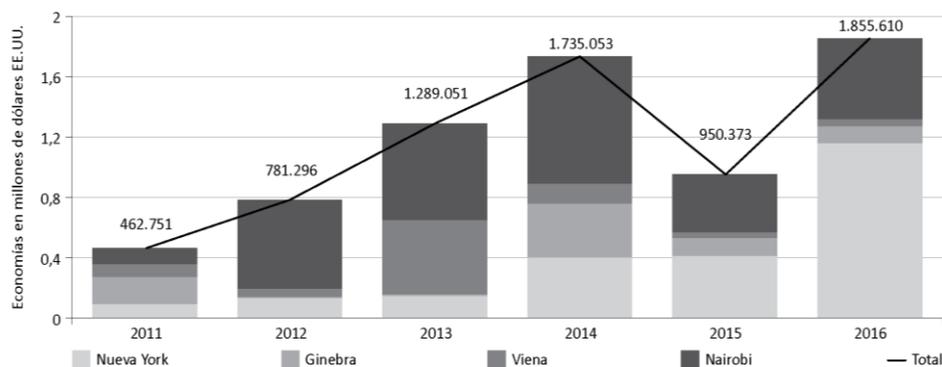
H. Reuniones celebradas fuera de las sedes establecidas

21. Todos los lugares de destino aplicaron la norma de gestión integrada a nivel mundial cuando procedía. Se realizaron esfuerzos constantes para desarrollar la capacidad de coordinar y prestar servicios a esas reuniones en la forma más eficiente ampliando el número de funcionarios capacitados. En el proceso de formar un equipo para prestar los servicios no solo se tuvo en cuenta la proximidad, sino también la calidad de los servicios, los gastos administrativos ocultos, los costos de sustitución y los conocimientos especializados.

22. En 2016, la aplicación de la norma de gestión integrada a nivel mundial generó unas economías teóricas de 1.855.610 dólares en recursos del presupuesto ordinario y extrapresupuestarios (véase la fig. VI), muy superiores a las de 2015, principalmente como resultado de que en 2016 se celebraron más conferencias fuera de las sedes establecidas (35) que en 2015 (27). Esas economías teóricas se revirtieron a los países anfitriones u otras organizaciones internacionales o regionales que habían solicitado asistencia de las Naciones Unidas. Cabe señalar que el volumen de trabajo adicional que entraña la coordinación y prestación de servicios a esas reuniones normalmente no se refleja como gastos adicionales para las Naciones Unidas.

Figura VI

Economías teóricas resultantes de la aplicación de la norma de gestión integrada a nivel mundial en la prestación de servicios en las reuniones que se celebran fuera de las sedes establecidas



I. Actas resumidas, actas literales y grabaciones digitales

23. El número de actas literales redactadas por el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias siguió siendo relativamente alto, 435, en comparación con las 439 actas de 2015 y las 438 actas de 2014. Si bien el número de reuniones con derecho a actas literales se mantuvo relativamente estable, su duración aumentó, junto con el número de palabras que hubieron de recogerse en las actas literales. Las actas resumidas redactadas en Nueva York en 2016 fueron 328, mientras que en 2015 sumaron 419 y en 2014 fueron 315. En Ginebra, el aumento de las reuniones con derecho a actas resumidas hizo crecer el número de ese tipo de actas elaboradas allí de las 499 de 2014 a 580 en 2015 y a 622 en 2016.

24. Las grabaciones digitales están a disposición de cualquier órgano que se reúna, previa solicitud. En 2016 tres órganos con sede en Viena que tienen derecho a actas escritas utilizaron grabaciones digitales, y dos de ellos decidieron suspender la elaboración de actas. En 2016 hubo más de 6.800 descargas del sistema, mientras que en 2015 fueron poco más de 5.000.

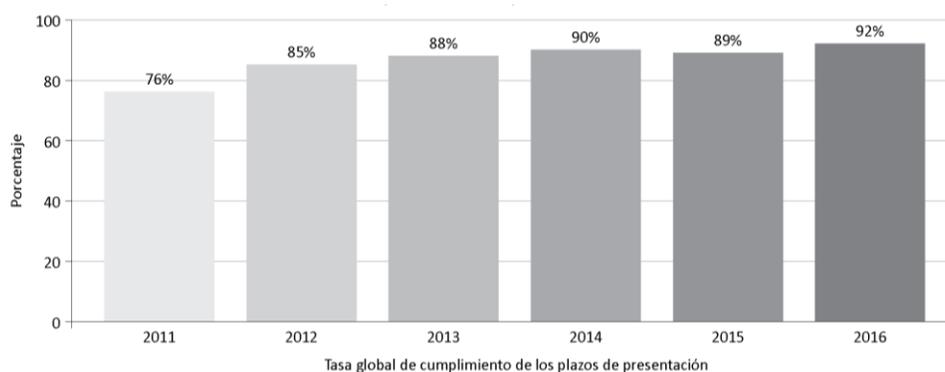
III. Gestión de documentos

A. Puntualidad en la presentación, el procesamiento y la publicación de documentos

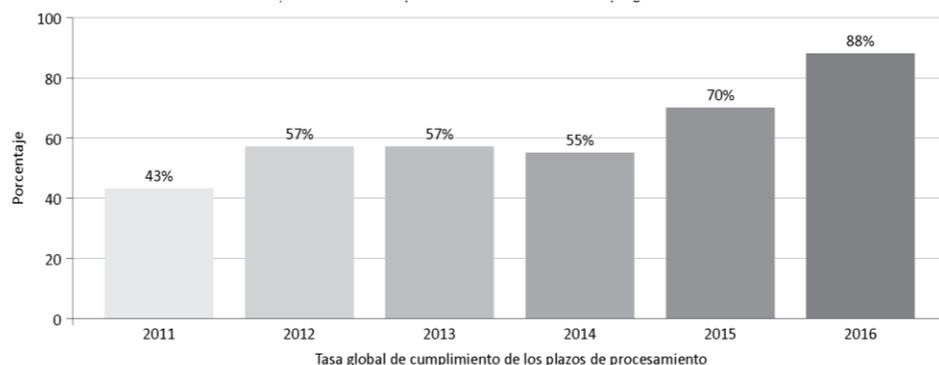
25. Todos los indicadores clave del desempeño en la gestión de documentos mejoraron considerablemente a nivel mundial en 2016, como se observa en la figura VII. Las definiciones y los modelos para la presentación de informes estadísticos sobre el cumplimiento en la presentación, el procesamiento y la publicación de documentos se armonizaron en todos los lugares de destino a fin de agilizar la vigilancia y la detección temprana de aspectos susceptibles de mejora. El cumplimiento en la presentación —es decir, la medida en que los departamentos presentaron los documentos programados para ser procesados (edición, traducción y formato) dentro del plazo establecido— aumentó un 16% en 2016 respecto de 2011. El cumplimiento en el procesamiento —es decir, la medida en que la Secretaría cumplió los plazos de cuatro semanas para procesar los documentos que se hubieran presentado a tiempo y dentro de los límites del número de palabras— aumentó considerablemente, ya que alcanzó el 88%, frente al 70% de 2015 y el 43% de 2011, y el cumplimiento en la publicación —es decir, la medida en que los documentos se publican en el plazo establecido de seis semanas (o cuatro semanas en el caso de varios órganos, fondos y programas de las Naciones Unidas) antes de la fecha en que se haya programado el examen de los documentos— también aumentó considerablemente, pues alcanzó el 79%, frente al 67% de 2015 y el 44% de 2011.

Figura VII
Indicadores de gestión de documentos, 2011 a 2016

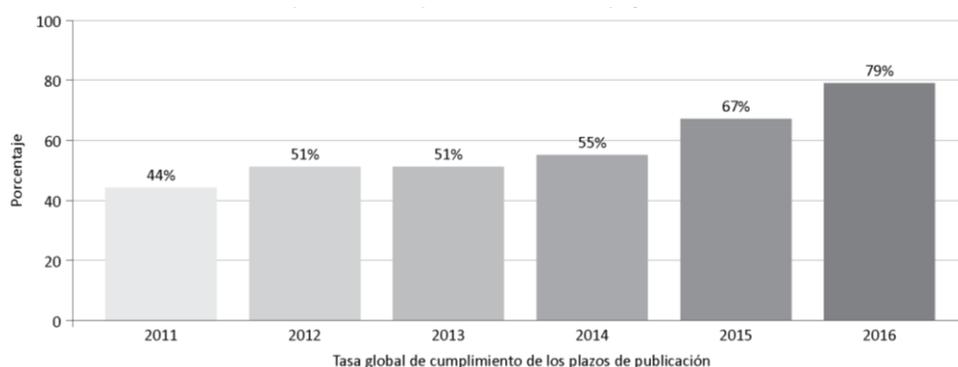
a) Puntualidad en la presentación



b) Puntualidad en el procesamiento de documentos programados



c) Puntualidad en la publicación de documentos programados



26. Es preciso señalar que los porcentajes de cumplimiento de los plazos de presentación que se indican en la figura VII se refieren a la presentación antes de una fecha convenida y no necesariamente a la presentación en los plazos establecidos de 10 u 8 semanas antes del examen. A nivel mundial, en 2016 solo el 79% de los documentos se presentó al Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias dentro de los plazos establecidos, lo cual representa una disminución del 4% respecto de 2015. La mejora del 12% en el cumplimiento de los plazos de publicación de los documentos en 2016 se logró gracias a que el personal de gestión de conferencias colaboró estrechamente con todos los departamentos autores y a que los servicios de idiomas cumplieron más plazos o incluso redujeron la duración total del proceso.

27. Como en años anteriores, factores externos ajenos al control de los departamentos autores impidieron que algunos documentos se presentaran para que fueran procesados dentro de los plazos establecidos. Este fue el caso, en particular, de documentos destinados a que los examinara la Quinta Comisión. Para solucionar los perennes problemas que entraña la documentación de la Quinta Comisión, la Secretaría siguió esforzándose por tercer año consecutivo en asegurar que hubiera una colaboración estrecha entre el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, los departamentos autores y las secretarías de la Comisión y de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto. Gracias a esos esfuerzos y a la extraordinaria labor desplegada por los servicios de idiomas, en 2016 de los 104 informes programados para la parte principal del período de sesiones de la Quinta Comisión, 69 se publicaron seis semanas antes de su examen. Esto se logró a pesar de que solo 32 informes se habían recibido 10 semanas antes del examen y de que la extensión media de los informes se aproximó a 19.000 palabras. Con la adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector

Público, el volumen de trabajo relacionado con los informes de la Junta de Auditores ha aumentado drásticamente en los últimos tres años: el 13% en 2015 y el 46% en 2016 en relación con 2014, año en que se implantó el ciclo anual de presentación de informes.

1. Dificultades en el procesamiento de documentos de alta prioridad no programados

28. El carácter dinámico del proceso intergubernamental entraña la necesidad de procesar un número considerable de documentos imprevistos de alta prioridad, lo cual afecta en gran medida a la capacidad de la Secretaría para cumplir los plazos. En Nueva York, por ejemplo, en 2016 el volumen de trabajo imprevisto siguió superando el 50% de la carga total (el 56% en 2016, frente al 55% en 2015 y al 51% en 2014).

29. A este respecto, el procesamiento de los informes de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto acarrea una dificultad particular en la Sede. Durante la parte principal del septuagésimo primer período de sesiones de la Asamblea General, el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias recibió 42 informes de la Comisión Consultiva, que sumaban un total de 185.387 palabras y que logró procesar en un promedio de tres días naturales y publicar al menos 24 horas antes de que se examinaran.

2. Exenciones de los límites de palabras

30. En Nueva York, en 2016 el porcentaje de documentos de la Secretaría que superaron el límite máximo de palabras fue del 26%, mientras que en 2015 había sido del 18%, de modo que se añadieron 1,78 millones de palabras a la carga de trabajo. Por otra parte, el 15% de los documentos de ese tipo que no procedían de la Secretaría agregaron 1,18 millones de palabras más. Se ha alentado a los departamentos autores a que consideren la posibilidad de reducir la extensión de los informes que generan buscando otros medios de transmitir información. En la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, en cambio, todos los documentos programados anteriores a los períodos de sesiones se vienen presentando ajustándose plenamente a los límites de palabras desde 2012, y en 2016 solo se concedieron exenciones para diez informes de la Dependencia Común de Inspección. En la Oficina de las Naciones Unidas en Viena, con la excepción de los documentos jurídicos que no están sujetos al límite del número de palabras, casi se ha logrado el pleno cumplimiento. En la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, la tasa de cumplimiento fue del 88%, y solo hubo tres documentos que excedían el límite de palabras.

B. Distribución simultánea de los documentos

31. La distribución simultánea de los documentos es uno de los pilares del multilingüismo que el Departamento se esfuerza por lograr en todos los casos. En 2016 se introdujo un nuevo modelo para la presentación de informes y definiciones para elaborar las estadísticas sobre la distribución simultánea que facilitarán el seguimiento de este indicador. En 2016 la tasa de cumplimiento de la distribución simultánea fue del 99% en Nueva York y Nairobi y del 100% en Viena. En Ginebra, gracias a la estricta aplicación del mandato y el procesamiento acelerado, la distribución simultánea aumentó del 50% registrado en 2011 al 80% de 2016. Las instrucciones de los órganos intergubernamentales en el sentido de que las versiones en determinados idiomas debían publicarse antes de que otras estuvieran listas, como en el caso de diversos documentos del Consejo de Derechos Humanos, explica en gran medida la incidencia de la distribución no simultánea.

C. Digitalización y carga en el sitio web de los documentos antiguos importantes de las Naciones Unidas

32. Hasta febrero de 2017 se habían digitalizado, catalogado y publicado 409.556 documentos, es decir, alrededor del 13,7% de los 3 millones de documentos considerados importantes, que debían digitalizarse con urgencia, porcentaje superior al 12,8% de abril de 2016.

D. Innovación en el procesamiento de documentos en 2016

33. En 2016 el uso de la herramienta de traducción con ayuda de computadora diseñada internamente, eLUNa, aumentó un 65% en todos los lugares de destino y en todas las combinaciones de idiomas. Al concluir el año, utilizaban la herramienta aproximadamente 1.200 traductores y redactores de actas literales internos, temporarios y por contrata, que gozaban de acceso al mismo depósito de documentos y base de datos terminológica. La Comisión Económica y Social para Asia Occidental adoptó eLUNa en 2016, mientras que la Comisión Económica para América Latina y el Caribe ha solicitado hacer lo propio en 2017. Los comentarios de ese gran número de usuarios conducen a mejoras constantes, que en 2016 incluyeron la integración de una potente herramienta para hacer búsquedas avanzadas y adaptadas en el depósito mundial de documentos. Además, se elaboró una nueva interfaz para editores con miras a que entrara en funcionamiento a mediados de 2017. Al igual que la interfaz de traducción, la interfaz de edición verifica automáticamente el uso de la terminología oficial que figura en el portal UNTERM y determina qué partes del documento se reciclan de documentos publicados anteriormente. Ello permitirá a los editores procesar los documentos de manera más eficiente y centrarse en la mejora de la calidad y la legibilidad de los originales.

34. La gran cantidad de información que eLUNa pone al alcance de los usuarios no solo contribuye a garantizar la calidad y la coherencia, sino también a reducir el tiempo de procesamiento de los documentos, ya que la mayoría de las búsquedas de referencias están automatizadas. La estrategia aplicada por el Departamento en esta esfera prevé la eliminación gradual del modo de funcionamiento con referencias por defecto y su sustitución por las referencias automatizadas y por encargo, garantizando la calidad mediante la categorización de los documentos. Gracias a esa automatización, en el presupuesto para 2018-2019 se suprimieron varios puestos de auxiliar referencista no ocupados en la División de Documentación, mientras que los puestos ocupados fueron reasignados a nuevas funciones de apoyo lingüístico con gran valor añadido, como el apoyo editorial, el reconocimiento óptico de caracteres, la transliteración de los nombres propios en árabe, chino y ruso, y los servicios de investigación por encargo. En Ginebra, Viena y Nairobi, la reestructuración deberá aplicarse de manera gradual, en gran medida dado el número de puestos ocupados en las dependencias de referencias, así como la necesidad de examinar la categorización de los documentos.

1. Consolidación de UNTERM como portal mundial de terminología de las Naciones Unidas

35. El acceso a las fichas terminológicas oficiales es clave para la calidad, la uniformidad y la eficiencia de la labor que realizan los servicios de idiomas de las Naciones Unidas. En 2016 UNTERM fue incluido en el proyecto gText e incorporado al portal eConference, donde está plenamente integrado en la función de referencia automatizada de eLUNa. Prosiguió la migración de la terminología de todos los lugares de destino y comisiones regionales a UNTERM, con el objetivo

último de lograr la armonización mundial. La base de datos terminológica de Ginebra se incorporó en 2015. La labor de trasladar la terminología de Viena comenzó en 2016 y se prevé que concluirá en 2017, junto con la migración de las bases de datos de Nairobi, Beirut y Santiago. La redistribución de terminólogos y auxiliares de terminología a los servicios de idiomas de Nueva York llevada a cabo en 2015 ha dado excelentes resultados en lo que respecta a la armonización de la producción terminológica con las necesidades de los usuarios, la creación acelerada de fichas y la mejora de la calidad de la terminología. UNTERM se está afirmando rápidamente como la principal fuente de referencia terminológica de las Naciones Unidas, tanto para el personal como para el público en general; en 2016 se hicieron más de 4 millones de búsquedas humanas, lo cual representa un aumento del 37% respecto de 2015.

2. Optimización de la gestión de la traducción por contrata

36. Con el modelo utilizado anteriormente en Nueva York para gestionar la traducción por contrata no era fácil armonizar las decisiones en ese ámbito con la capacidad interna y los conocimientos especializados necesarios. A finales de 2016 se puso a prueba en dos servicios un sistema en virtud del cual cada servicio asignaba los trabajos de traducción por contrata a su idioma. El ensayo reveló dos logros principales: la mejora en la utilización de la capacidad interna y la mejora en la garantía de calidad. En el Servicio de Traducción al Árabe, trabajos que se habrían contratado se procesaron internamente. En el Servicio de Traducción al Chino, los trabajos fueron asignados a contratistas más cualificados, prestando especial atención a su dominio de la materia, que es un requisito previo para la calidad. Dado el éxito de este proyecto piloto, las operaciones de la Dependencia de Traducciones por Contrata en Nueva York se integrarán en los diversos servicios de traducción y la Oficina Ejecutiva. A fin de aumentar la armonización y el potencial para compartir el volumen de trabajo, los cuatro lugares de destino adoptaron normas comunes de control de calidad de la traducción externa. También se incorporó a la aplicación de gestión de los contratos un módulo de control de calidad de la edición por contrata.

IV. Volumen de trabajo y dotación de personal

A. Productividad, volumen de trabajo de los revisores y distribución del volumen de trabajo

1. Productividad

37. En el cuadro 1 se indica la productividad, es decir, la producción en palabras por día y por funcionario, en los servicios de traducción de los cuatro lugares de destino. En general, la productividad de los servicios de traducción ha aumentado, especialmente en los dos últimos años, gracias a la introducción de nuevos métodos de trabajo y tecnologías. Las cifras del cuadro 1 representan el esfuerzo de cada funcionario y no tienen plenamente en cuenta las ganancias en eficiencia obtenidas mediante la utilización de eLUNA y una mayor autorrevisión. La Secretaría tiene intención de examinar la metodología utilizada para medir la productividad a fin de que refleje tanto el esfuerzo individual como las ganancias en eficiencia generadas por el uso de tecnología, como la traducción con ayuda de computadora.

Cuadro 1
Productividad en la traducción, 2011 a 2016

(Palabras por funcionario y día)

<i>Lugar de destino</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>
Nueva York	1 530	1 596	1 506	1 656	1 819
Ginebra	1 566	1 533	1 468	1 645	1 741
Viena	1 429	1 492	1 551	1 725	1 798
Nairobi	1 590	1 449	1 505	1 346	1 340

2. Volumen de trabajo de los revisores

38. Atendiendo a la solicitud formulada por la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (véase A/71/549, párr. 14) de que en los futuros informes sobre el plan de conferencias se presentara información sobre el volumen de trabajo de los revisores de los seis servicios de traducción en años anteriores, en el cuadro 2 se presenta un panorama general de la producción anual de traducción revisada por los servicios de idiomas de Nueva York y Ginebra en el período comprendido entre 2014 y 2016, que abarcaba poco menos del 90% de la producción total de traducción durante ese período.

Cuadro 2
Volumen de trabajo de revisión de los servicios de traducción, por idioma, 2014-2016

(Número de palabras revisadas)

	<i>2014</i>		<i>2015</i>		<i>2016</i>	
	<i>Ginebra</i>	<i>Nueva York</i>	<i>Ginebra</i>	<i>Nueva York</i>	<i>Ginebra</i>	<i>Nueva York</i>
Árabe	4 760 095	9 438 942	4 236 931	10 477 425	3 424 687	9 447 191
Chino	2 188 280	7 022 266	2 282 340	6 836 475	3 008 284	7 130 439
Español	5 966 805	4 384 244	6 750 897	4 638 925	7 653 825	5 498 698
Francés	5 915 440	4 990 363	5 117 610	7 073 286	7 226 111	7 924 125
Inglés	2 105 956	543 249	2 346 653	633 481	1 649 589	873 342
Ruso	5 273 776	4 234 129	5 145 611	4 615 050	5 966 469	3 813 751
Total	26 210 352	30 613 193	25 880 042	34 274 642	28 928 965	34 687 544

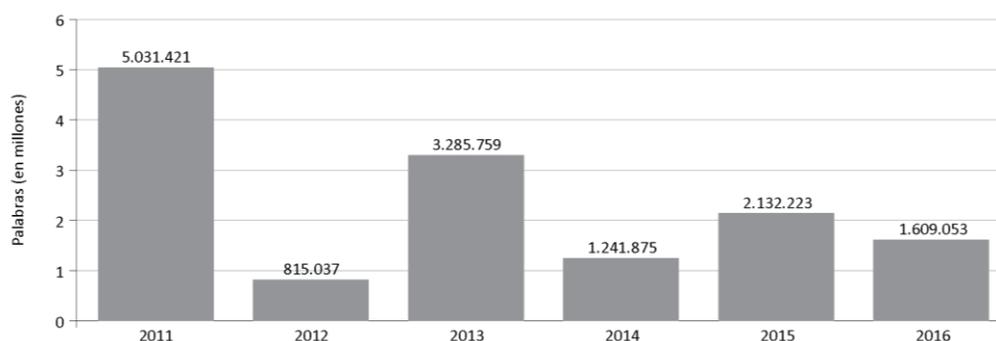
39. La proporción de la producción de traducción que se revisa depende de la naturaleza de los documentos presentados para que se traduzcan y la experiencia y disponibilidad de revisores, traductores autorrevisores y, en algunos casos, personal temporario, que tengan las combinaciones de idiomas y los conocimientos especializados necesarios. Los servicios asignan el trabajo para que se traduzca sujeto a revisión o en autorrevisión en consonancia con ello, velando por que los criterios de calidad y puntualidad se satisfagan de la manera más eficiente posible.

3. Distribución del volumen de trabajo

40. En la figura VIII se representa el volumen de trabajo compartido entre los lugares de destino. El fuerte incremento registrado en 2011 se debió a la transferencia no recurrente de un cúmulo de trabajo de documentación atrasado de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra a Nueva York. El aumento de 2013 fue consecuencia del traspaso del procesamiento de la documentación anterior a los períodos de sesiones del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer de Ginebra a Nueva York. El procesamiento de esos documentos ya está plenamente integrado en el volumen de trabajo de Nueva York y no se considera parte del volumen de trabajo compartido. El total compartido en 2016 fue de 1,6 millones de palabras. Aunque esta cantidad es un 25% inferior a la de 2015, se establecieron procedimientos para optimizar las posibilidades de distribución del volumen de trabajo en el futuro a fin de que se realice cuando y donde más importe. Ahora los equipos de gestión de documentos de los diversos lugares de destino se consultan periódicamente (mensual o bimensualmente) para organizar la distribución del volumen de trabajo. Además, la distribución del trabajo de edición comenzó en 2016, cuando la División de Gestión de Conferencias de Ginebra editó aproximadamente 179.000 palabras para Nueva York y aproximadamente 18.000 palabras para Nairobi. Por su parte, Nueva York editó aproximadamente 107.000 palabras para Ginebra. Sin embargo, la coincidencia de los períodos de máxima actividad en toda la Secretaría podría limitar su capacidad para aprovechar siempre las oportunidades de compartir el volumen de trabajo a lo largo de todo el año.

Figura VIII

Distribución del volumen de trabajo entre los lugares de destino, 2011 a 2016



B. Vacantes

41. En el cuadro 3 se presentan las tasas de vacantes en los principales grupos ocupacionales por lugar de destino al 31 de diciembre de 2016, mientras que en el cuadro 4 figuran las cifras de 2015 a efectos de comparación. En casi todos los casos, las tasas de vacantes se redujeron. El número de vacantes en las dependencias de procesamiento de textos de la Sede refleja un aumento temporal causado por una combinación de factores que se abordaron a principios de 2017; en abril de ese año se llenó una cuarta parte de las vacantes. Todos los puestos de traducción y procesamiento de textos de Nairobi se habían cubierto para el fin de 2016, pero la tasa de vacantes de interpretación seguía siendo alta debido en gran parte a la falta de puestos de categoría P-4 y, por lo tanto, de adelanto profesional para los intérpretes de ese lugar de destino.

Cuadro 3

Tasas de vacantes en los principales grupos ocupacionales por lugar de destino al 31 de diciembre de 2016

	<i>Sede</i>		<i>Ginebra</i>		<i>Viena</i>		<i>Nairobi</i>	
	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Servicios de interpretación	8	6	8	8	0	0	7	37
Servicios de traducción	45	14	9	5	2	5	0	0
Dependencias de procesamiento de textos	24	20	9	10	1	3	0	0
Control editorial/terminología y referencias	1	4	1	5	1	17	n.a.	n.a.
Servicio de Actas Literales	4	8	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

Abreviatura: n.a., no se aplica.

Cuadro 4

Tasas de vacantes en los principales grupos ocupacionales por lugar de destino al 31 de diciembre de 2015

	<i>Sede</i>		<i>Ginebra</i>		<i>Viena</i>		<i>Nairobi</i>	
	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Servicios de interpretación	10	8	0	0	1	4	5	25
Servicios de traducción	37	12	11	6	2	5	5	22
Dependencias de procesamiento de textos	11	9	7	6	1	3	2	9
Control editorial/terminología y referencias	7	13	3	14	1	14	n.a.	n.a.
Servicio de Actas Literales	3	6	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Total	68	10,4	21	5,1	5	4,6	12	17,9

Abreviatura: n.a., no se aplica.

C. Contratación

42. En 2016 se introdujeron varias innovaciones para mejorar la eficiencia, eficacia y accesibilidad de las actividades que realizaba la Secretaría con el fin de reponer las listas de contratación y llenar los puestos de idiomas.

1. Pruebas para la contratación

43. Se llevaron a cabo cinco concursos para contratar personal lingüístico, mediante los cuales, junto con el examen realizado a finales de 2015, se seleccionó a 79 profesionales de idiomas que serían incluidos en las listas con miras a contratarlos en 2016. Basándose en el éxito del ensayo de los exámenes y las entrevistas a distancia para traductores y editores de inglés efectuado en 2015, el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias organizó el primer concurso plenamente remoto en línea en 2016. Los exámenes a distancia hacen el proceso de contratación mucho más accesible para los candidatos a quienes por circunstancias financieras, físicas o de otra índole les resulta difícil viajar a los centros de examen. El concurso elegido para el proyecto experimental fue el de traductores al español. A fin de hacerlo aún más accesible para los candidatos de más regiones, se dispensó del requisito del tercer idioma a los titulados universitarios en traducción. Además, se llevó a cabo una vigorosa campaña de divulgación con el propósito de alentar a los posibles candidatos a presentarse al

examen, especialmente en América Latina y el Caribe. Como resultado de ello, el número de solicitantes alcanzó la cifra sin precedentes de 4.777, casi cinco veces superior a las registradas en años anteriores. Los 3.569 solicitantes que cumplían los requisitos fueron invitados a presentarse al examen. Nos complace observar que la proporción de candidatos de América Latina aumentó del 19% al 58%, y que la proporción de candidatos de América Latina que aprobaron el concurso aumentó del 6% al 22%.

44. La plataforma de este primer concurso para personal lingüístico completamente a distancia se elaboró en cooperación con la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, para la cual la adopción de los exámenes a distancia representa un ahorro considerable. Los gastos de administración relacionados con los exámenes en papel llevados a cabo en el período comprendido entre 2012 y 2015 iban de 1.100 dólares a 1.700 dólares por candidato aprobado y representaban desembolsos de entre 40.000 dólares y 100.000 dólares por año. En cambio, el examen en línea completamente a distancia para traductores al español de 2016 no generó gastos de administración. La primera parte del examen, al igual que en exámenes anteriores, incluyó tres ejercicios de traducción, pero esta vez se realizaron utilizando programas de procesamiento de textos, con acceso a los recursos que los traductores utilizan habitualmente en su trabajo. La segunda parte, que también se llevó a cabo a distancia, incluyó ejercicios de traducción vigilada y una entrevista de selección por competencias. Los comentarios de los candidatos que tomaron el examen acerca del nuevo formato a distancia fueron muy positivos. Sobre la base de este éxito, todos los concursos para traductores, traductores-redactores de actas resumidas, editores, redactores de actas literales y editores de producción de 2017 se realizarán a distancia aplicando las enseñanzas extraídas, en particular con respecto a la utilización de los medios sociales para informar y atraer a posibles candidatos. Además, a fin de obtener eficiencias de escala y aumentar la flexibilidad y movilidad del personal (y, por ende, la posibilidad de distribuir el volumen de trabajo), a partir de 2017 la contratación de esos profesionales de idiomas se hará mediante exámenes combinados, de modo que los candidatos aprobados se incluyan en una lista única para la posterior contratación y préstamo o traslado a cualquiera de estas esferas funcionales. También se adoptaron medidas para armonizar la asignación del personal nuevo con la especialización de los distintos lugares de destino.

45. Aparte de los concursos que se llevaron a cabo para llenar las listas, se organizaron 139 exámenes especiales con el fin de contratar a personal temporario independiente. La contratación de personal independiente sirve de excelente capacitación para los profesionales de idiomas jóvenes, que a menudo se presentan después a los concursos para el personal lingüístico.

2. Divulgación dirigida a los posibles candidatos

46. Las actividades de divulgación dirigidas a los posibles candidatos se ampliaron considerablemente en 2016. La red de universidades que han firmado memorandos de entendimiento con las Naciones Unidas sobre formación de profesionales de idiomas sigue siendo una importante fuente de nuevos candidatos. La proporción de candidatos que se presentaron a los concursos para el personal lingüístico de 2016 y eran graduados de tales universidades siguió siendo alta, 42%, mientras que en 2015 fue del 57%. Se está estudiando la posibilidad de ofrecer la condición de miembros asociados a algunas universidades, en particular las de regiones insuficientemente representadas que no cumplen todos los criterios exigidos para firmar un memorando de entendimiento pero podrían establecer programas adecuados y preparar a candidatos para los servicios de idiomas de las Naciones Unidas.

47. Las actividades de divulgación para universidades de regiones insuficientemente representadas aumentaron como parte de la promoción de los

concursos de idiomas y del Consorcio Panafricano del Máster en Traducción e Interpretación, proyecto cofinanciado por la Comisión Europea y la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi con miras a preparar intérpretes de conferencias y traductores muy cualificados para atender las necesidades del mercado africano. Dos de las seis universidades participantes también son miembros de la red de universidades que han firmado memorandos de entendimiento y la secretaría del Consorcio mantiene contactos frecuentes con los coordinadores del programa de extensión universitaria del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias de las Naciones Unidas. Al 31 de diciembre de 2016, el Consorcio prestaba apoyo a 125 estudiantes mediante becas para sufragar las tasas de matrícula y subvenciones para la colocación laboral, así como a 34 instructores mediante visitas de intercambio, y a cuatro proyectos de investigación de doctorado. Durante el año, los fondos del Consorcio se utilizaron para apoyar cursos de formación de formadores, la asistencia a las reuniones del Comité Ejecutivo del Consorcio, el mantenimiento de las instalaciones y la adquisición de equipo especializado.

3. Capacitación de posibles candidatos

48. El programa de pasantías del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias también se ha ampliado, ya que 22 servicios de idiomas reciben a 220 jóvenes profesionales en pasantías, prácticas y prácticas cortas, mientras que en 2015 fueron 23 servicios y 117 jóvenes profesionales. El aumento más notable se produjo en la organización de sesiones de prácticas silenciosas en cabina para los estudiantes de interpretación. Basándose en el éxito de la preparación individual a distancia prestada por los servicios a estudiantes de traducción en años anteriores, en 2016 y 2017 se ensayó una pasantía remota con una estudiante de la Universidad de Belgrano, en la Argentina, al objeto de extender las oportunidades de adquirir experiencia laboral a más jóvenes profesionales de regiones insuficientemente representadas.

49. Se organizaron prácticas en Nueva York para intérpretes al árabe y al francés a fin de mitigar la escasez de intérpretes a esos idiomas, que tuvieron un gran éxito. Ocho de los diez participantes en las prácticas de árabe aprobaron concursos para intérpretes al árabe, y uno de los seis de las prácticas de francés aprobó el concurso para intérpretes al francés, los otros cinco aprobaron la prueba para intérpretes independientes, que les permitirá ocupar plazas temporarias. Todos los participantes habían sido cuidadosamente seleccionados y contratados en la categoría P -1 durante el período de prácticas (cinco meses y tres meses, respectivamente). Seis intérpretes de plantilla fueron asignados como instructores. En 2017 se han organizado períodos de prácticas para intérpretes al inglés y al ruso.

4. Aumento de la utilización de los medios sociales y mejora de la presencia en esos medios

50. El Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias ha seguido aumentando su uso de los medios sociales para dar a conocer las oportunidades de carrera en los servicios de conferencias de todos los lugares de destino. Ha multiplicado su alcance diversificando la presencia en las plataformas de los medios sociales (Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn, Google + y Flickr), ampliando la cobertura en todos los idiomas oficiales de las Naciones Unidas y elaborando métodos de trabajo que permiten presentar una marca más uniforme y por lo tanto favorecen un mayor reconocimiento de esa marca y un mayor contacto con el público. Esto se tradujo en un mayor número de visitas al sitio web de carreras lingüísticas en las Naciones Unidas que mantiene el Departamento, entre ellas 6.453 de usuarios nuevos, y en una expansión rápida de la audiencia del Departamento en la mayoría de los idiomas.

V. Mejora de los servicios de conferencias y de su accesibilidad

A. Uso de los locales de las Naciones Unidas en Nueva York

51. En los años recientes han aumentado drásticamente las solicitudes para utilizar los locales de las Naciones Unidas en Nueva York con el fin de celebrar actos especiales, como conciertos y proyecciones de películas. Las horas ocupadas por esos actos crecieron de las 71 de 2014 a las 202 de 2015 y las 555 de 2016, lo cual impone una enorme carga adicional al personal de gestión de reuniones. Para prevenir la interferencia con las sesiones de los procesos intergubernamentales y evitar el deterioro de las salas de reuniones, la División de Planificación Central y Coordinación de la Sede cooperó con todos los departamentos interesados en la elaboración de una nueva política de aprobación de solicitudes en virtud de la cual los actos especiales deben a) ajustarse plenamente a los propósitos y principios de las Naciones Unidas; b) tener estrictamente un carácter no comercial; c) no modificar la disposición de las salas sin la autorización previa del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias; y d) celebrarse, normalmente, en una sala en particular y los fines de semana o, los días laborables, después de las horas de trabajo. Se ha enviado una nota verbal a las Misiones Permanentes de los Estados Miembros en que se les comunica la nueva política. Además, en colaboración con el Departamento de Gestión, se establecerá un mecanismo de determinación y cobro del costo de ese tipo de actos a fin de financiar el mantenimiento de las salas de conferencias y las necesidades de personal adicionales que generan, y de ese modo garantizar que las funciones básicas de la prestación de servicios a las reuniones oficiales de la Organización no se vean afectadas. La instrucción administrativa referente al uso de locales de las Naciones Unidas para reuniones, conferencias, actos especiales y exposiciones (ST/AI/416), de fecha 26 de abril de 1996, que rige la utilización de locales de las Naciones Unidas, debe ser revisada en consonancia tras la puesta en marcha de la “ventanilla única” para los solicitantes de servicios de conferencias, prevista para 2017, a fin de incorporar las nuevas directrices.²

B. El portal e-Delegado

52. Se está elaborando un conjunto de servicios electrónicos para racionalizar los procedimientos, reducir los costos y los efectos ambientales de las reuniones y, en general, aumentar la eficiencia de los servicios de conferencias, así como mejorar la experiencia de los participantes. Tales servicios se pondrán a disposición de los usuarios mediante el nuevo portal e-Delegado, que es fácil de usar y está sustituyendo los procesos anticuados basados en el papel. El primer conjunto de servicios de este tipo se introdujo en 2016 y estaba integrado por e-Accreditation, e-Speakers (para el debate general, las sesiones plenarias de la Asamblea General y las sesiones de las comisiones principales de la Asamblea General) y e-Sponsorship (para los proyectos de resolución de las comisiones principales y las sesiones plenarias). Los previstos para 2017 incluyen: e-Correspondence, e-BlueBook, e-Registration y e-List of participants/e-Membership.

² El sistema de “ventanilla única” proporcionará un solo punto para solicitar servicios de reuniones, con una interfaz de autoservicio fácil de usar y procesos simplificados que mejorarán la coordinación entre todos los proveedores de servicios en la Sede.

C. Accesibilidad

53. La Secretaría siguió proporcionando interpretación en lengua de señas, transcripciones al sistema Braille y subtítulos a los órganos con derecho a ese tipo de servicios en Nueva York y Ginebra, así como a los clientes no incluidos en el presupuesto que los solicitaron y financiaron. También siguieron ofreciendo en préstamo dispositivos asistenciales procedentes de sus existencias del Centro de Accesibilidad de la Sede a los participantes en las reuniones. En mayo de 2016, las existencias se aumentaron gracias a una generosa donación del Gobierno de la República de Corea. Durante la parte principal del período de sesiones de la Asamblea General se instaló en el vestíbulo de visitantes un quiosco temporal de accesibilidad. Además, se adoptaron medidas con el propósito de normalizar la planificación y contratación de equipos de interpretación en lengua de señas para aumentar el número, sumamente limitado, de intérpretes a la lengua de señas cualificados que prestan servicio en las reuniones con derecho a ese tipo de interpretación. Los distintos lugares de destino colaboraron al objeto de establecer listas compartidas para satisfacer la demanda, y se iniciaron consultas oficiosas con miras a sentar las bases para aplicar a los intérpretes a la lengua de señas el Acuerdo entre la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación y la Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencias.

54. La Secretaría está empeñada en incorporar las consideraciones de accesibilidad en su labor y funcionamiento. En abril de 2016 se decidió que se definiría una trayectoria para mejorar la accesibilidad de los servicios de conferencias en los cuatro lugares de destino mediante un enfoque común que incluyera disposiciones y formatos tecnológicos, normas de funcionamiento, modelos de cálculo de costos, condiciones de servicio y mecanismos de seguimiento y evaluación. La Secretaría coordina sus esfuerzos en el marco del Grupo de Trabajo Interdepartamental de las Naciones Unidas sobre Accesibilidad y otros proveedores de servicios de conferencias a través de la Reunión Anual Internacional sobre Disposiciones en materia de Idiomas, Documentación y Publicaciones, para mantenerse al corriente de las últimas novedades en esas esferas, y sus coordinadores de accesibilidad están constantemente en contacto con los representantes de las organizaciones de personas con discapacidad.

55. Respecto a las instalaciones físicas, el aumento de la accesibilidad es uno de los elementos del plan maestro de mejoras de infraestructura de la Sede y el plan estratégico de conservación del patrimonio de Ginebra, y se prevé que en las futuras obras de renovación de las oficinas de las Naciones Unidas en Nairobi y Viena también se mejore la accesibilidad de sus instalaciones de conferencias. Se recomienda que la accesibilidad de las instalaciones de conferencias se examine en relación con los temas del programa atinentes al mantenimiento de los locales de las Naciones Unidas y no en el contexto del plan de conferencias.

VI. Medición de la calidad de los servicios de conferencias

A. Observaciones de los usuarios de los servicios de conferencias

56. El Departamento está empeñado en proporcionar a los Estados Miembros servicios de conferencias de gran calidad con eficiencia y una buena relación costo-eficacia. Para determinar en qué medida lo logra, reúne comentarios de los Estados Miembros mediante encuestas electrónicas de alcance mundial, reuniones de información anuales y encuestas especiales organizados por cada lugar de destino. La encuesta electrónica es fácil de responder, está disponible todo el año y se diseñó para recoger las observaciones de los Estados Miembros sobre indicadores comunes

de los servicios de reuniones, los servicios de traducción e interpretación y la calidad general de los servicios de conferencias en los cuatro lugares de destino. A nivel mundial, el 95% de los encuestados calificó los servicios de conferencias prestados de “buenos” o “muy buenos”.

57. Como complemento de la encuesta electrónica se recogió información y calificaciones adicionales sobre los servicios técnicos de secretaría en Nueva York, y sobre seis reuniones celebradas en Ginebra; más del 92% de los 144 encuestados también calificó los servicios en general de “buenos” o “muy buenos”. La Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi realizó encuestas sobre las reuniones celebradas en Nairobi y El Cairo, en las cuales los servicios de conferencias fueron igualmente calificados de “buenos” o “excelentes” por el 93% de los encuestados.

B. Reuniones informativas con las delegaciones

58. Las reuniones informativas celebradas con representantes de las Misiones Permanentes sirvieron para poner de relieve las novedades en la prestación de servicios de conferencias y exponer las actividades de contratación y gestión de la terminología. Los representantes de las Misiones en algunas reuniones llevadas a cabo en Nueva York hicieron hincapié en la necesidad de fortalecer el control de la calidad, modernizar el uso de los idiomas y cumplir el mandato de la paridad entre los idiomas. La reunión de Ginebra incluyó información práctica sobre la organización de los servicios de conferencias y el modo de garantizar que los intérpretes pudieran verter fielmente las declaraciones de los delegados a otros idiomas. La creciente rapidez con que los delegados pronuncian las declaraciones en las reuniones oficiales menoscaba gravemente la capacidad de la Secretaría para cumplir su mandato y proporcionar interpretación de calidad, de modo que todos los lugares de destino han previsto seguir haciendo campaña entre los Estados Miembros para garantizar que las declaraciones e intervenciones se pronuncien a razón de un máximo de 100 o 120 palabras (200 o 240 sílabas en chino) por minuto. Se alentó a los participantes en las reuniones celebradas por la Oficina de las Naciones Unidas en Viena a apoyar sus esfuerzos para hacer un uso más racional de los recursos de los servicios de idiomas y a dirigir preguntas y sugerencias concretas al personal de idiomas pertinente. Las reuniones con los comités de representantes permanentes de Nairobi se utilizaron para presentar las tendencias en los indicadores del desempeño del servicio de gestión de conferencias, describir los retos existentes y aclarar los mandatos y las expectativas.

VII. Conclusiones, recomendaciones y propuestas de próximas medidas

59. La Secretaría ha respondido con rapidez y de manera proactiva a los retos que enfrentan sus servicios de conferencias, y la estrategia de mejora y modernización continuas aprobada por el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias está dando los resultados deseados en lo que respecta al cumplimiento de su mandato de asegurar la calidad, puntualidad, relación costo-eficacia, sostenibilidad y accesibilidad de los servicios de conferencias que presta. El progreso realizado en los años recientes sobre los indicadores clave se mantuvo en 2016. Se atendieron todas las solicitudes de salas de reuniones, se concedieron todas salvo una pequeña parte de las solicitudes de servicios de interpretación, disminuyeron las tasas de vacantes y se registraron importantes mejoras en el procesamiento, la publicación y la distribución simultánea puntuales de los documentos. Además, las innovaciones ensayadas en las pruebas para la

contratación, la gestión de la traducción por contrata y la utilización de la capacidad interna están dando resultados positivos al generar una mayor eficiencia, y han allanado el camino para seguir avanzando en los meses y años venideros.

60. En 2017 y más adelante, la Secretaría seguirá colaborando activamente con los órganos incluidos en el calendario y los departamentos autores a fin de optimizar la utilización de los servicios de reuniones y la planificación del procesamiento de la documentación.

61. Debido a la magnitud y la complejidad que entraña prestar servicios a 13.000 reuniones cada año en la Sede, en la prestación de los servicios solicitados participan más de 10 grandes proveedores de servicios de cuatro departamentos, lo cual exige que los clientes se pongan en contacto con diferentes proveedores por correo electrónico o teléfono en relación con la misma reunión, cumplimenten múltiples formularios con la misma información, esperen confirmaciones separadas y reciban varias facturas, lo cual es causa de muchos inconvenientes y frustración. El proyecto de la “ventanilla única”, que se prevé poner en funcionamiento en 2017, proporcionará un solo punto donde solicitar servicios de reuniones, con una interfaz de autoservicio fácil de usar para los solicitantes de servicios y un proceso institucional simplificado para todos los proveedores, así como facturación única. Se prevé que, una vez el sistema se haya implantado con éxito en la Sede, se amplíe a Ginebra, Viena y Nairobi en una etapa posterior.

62. El *Diario* de las Naciones Unidas abarca las reuniones del día al que corresponde y las que se van a celebrar próximamente en la Sede. A fin de facilitar el proceso intergubernamental reforzando el multilingüismo y la utilización de la tecnología de la información, el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias está llevando a cabo un proyecto de renovación del *Diario* cuyo objetivo institucional estratégico es posibilitar que se publique de manera que cumpla, con la mejor relación costo-eficacia, el requisito relativo al multilingüismo establecido en el artículo 55 del reglamento de la Asamblea General, es decir, su publicación en los seis idiomas oficiales a lo largo de todo el año, y prestar mejores servicios a los clientes haciendo uso de la tecnología de la información. Se prevé que ello se logrará mediante un enfoque doble: a) normalizando el contenido para posibilitar al máximo la automatización de la traducción mediante el uso de texto estándar pretraducido; y b) utilizando la tecnología para crear un flujo de trabajo completamente electrónico y ofrecer una experiencia más directa al usuario proporcionándole una versión digital (sitio web y aplicación móvil). Gracias a un sólido sistema de gestión de los contenidos basado en la web, los procesos institucionales relacionados con el *Diario*, incluida la presentación, el procesamiento, la traducción y el formateo del contenido, se racionalizarán y automatizarán todo lo posible, lo cual generará considerables ganancias en eficiencia.

63. También se examinará la viabilidad técnica de ensayar los servicios de interpretación a distancia, inicialmente en una escala muy limitada, con miras a aumentar la disponibilidad de servicios de interpretación y la utilización de la capacidad interna en todos los lugares de destino ubicados en diferentes husos horarios.

64. Para seguir reponiendo y rejuveneciendo la capacidad lingüística, continuarán las actividades de extensión con universidades e instituciones de enseñanza, en función de los fondos disponibles, y se ofrecerán contratos en prácticas y temporarios para los profesionales que tengan las combinaciones de idiomas prioritarias. La quinta conferencia de universidades que han firmado memorandos de entendimiento con las Naciones Unidas, celebrada en la Sede en abril de 2017, y las conferencias futuras de esa índole ofrecen una oportunidad única para fortalecer

la colaboración con los asociados en materia de capacitación y llegar a las partes interesadas. Junto con el aumento de la utilización de los medios sociales, la adopción de los exámenes a distancia, ensayados con éxito en 2015 y 2016, ampliará las reservas de candidatos y ayudará a crear listas de contratación bien nutridas. A fin de aumentar la versatilidad del personal y reducir el número de exámenes que hay que organizar, se ensayarán los concursos combinados para todas las funciones de idiomas, salvo la interpretación. Además, como se indica en el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019 (A/72/6, secc. 2, párr. 2.19), la Sección de Edición se fusionará con el Servicio de Traducción al Inglés de Nueva York para facilitar las asignaciones de trabajo cruzadas, y las dependencias de procesamiento de textos se trasladarán a los servicios de traducción a fin de asegurar que las prioridades estén totalmente armonizadas y optimizar la planificación dentro de la cadena de procesamiento de documentos. Se estudiarán los arreglos de trabajo más flexibles y el teletrabajo para los traductores con miras a reforzar la capacidad de traducción en los períodos de máximo volumen de trabajo.

65. La automatización de muchas tareas de investigación mediante eLUNa no solo ha permitido reasignar personal de referencias y terminología a otras funciones de apoyo y suprimir varios puestos, sino que en muchos casos posibilita que los traductores centren más la atención en la tarea de traducción propiamente dicha, es decir, en transmitir con precisión el mensaje del original en el idioma de llegada, de acuerdo con las normas de este. Ello significa que los traductores más noveles pueden desarrollar antes las habilidades necesarias para ser autorrevisores. Así pues, en el presupuesto para 2018-2019 se presentará una propuesta de estructura de la dotación de personal en forma de rombo con el fin de aumentar el número de autorrevisores y al mismo tiempo equilibrar la capacidad de traducción en todos los idiomas, teniendo debidamente en cuenta la especificidad de cada uno.

66. Además de incorporar la nueva interfaz de eLUNa para los editores, se procurará maximizar la accesibilidad de la herramienta, especialmente para los usuarios con deficiencias visuales. La calidad de eLUNa y otras herramientas lingüísticas y de gestión de conferencias elaboradas por el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias ha atraído la atención de otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, algunas de las cuales se pusieron en contacto con el Departamento en 2016 para solicitar acceso a ellas. Se presentará al Comité de Alto Nivel sobre Gestión de la Junta de los Jefes Ejecutivos para la Coordinación una propuesta encaminada a establecer eLUNa como herramienta común para los traductores de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas sobre la base de la recuperación de gastos.

Medidas que se recomienda que adopte la Asamblea General

67. Se recomienda que la Asamblea General:

- a) Tome nota del presente informe;
- b) Inste a los órganos intergubernamentales cuyo índice medio de utilización de los servicios de conferencias asignados ha sido inferior al de referencia, es decir, el 80%, a que tengan esto en cuenta al planificar sus períodos de sesiones futuros, a fin de alcanzar ese índice;
- c) Aliente a que prosiga la armonización de los métodos de trabajo en todos los lugares de destino, incluida la plena aplicación, la mejora y la incorporación generalizada de los sistemas de gestión de conferencias existentes.