



# Asamblea General

Distr. general  
25 de enero de 2018  
Español  
Original: inglés

**Septuagésimo segundo período de sesiones**  
Tema 136 del programa  
**Presupuesto por programas para el bienio**  
**2018-2019**

## Condiciones de viaje por vía aérea

### Informe del Secretario General

#### *Resumen*

Este informe se presenta de conformidad con la resolución [71/272 B](#) de la Asamblea General, en que la Asamblea solicitó al Secretario General que le presentara un informe amplio sobre las condiciones de viaje por vía aérea.

En respuesta a la solicitud de la Asamblea General, y de conformidad con el examen interno de las políticas y procedimientos en vigor anunciado por el Secretario General en su informe titulado “Cambiar el paradigma de gestión en las Naciones Unidas: asegurar un futuro mejor para todos” ([A/72/492](#)), se llevó a cabo un examen de la actual política de viajes de la Secretaría, con el fin de aprovechar las tecnologías de Umoja y velar por una mayor simplificación y racionalización.

A fin de mejorar la eficacia y la eficiencia de la gestión de los viajes en la Secretaría, el Secretario General propone: a) simplificar la determinación de las condiciones de viaje por vía aérea; b) el fin de la medida provisional relativa a la suma fija para las vacaciones en el país de origen, con objeto de incentivar un mayor uso de la opción de suma fija, más eficaz en función del costo; y c) la eliminación de la política de viajes en primera clase de Subsecretarios Generales y Secretarios Generales Adjuntos cuando representen al Secretario General.



## I. Introducción

1. Las condiciones de viaje por vía aérea en las Naciones Unidas se rigen por una serie de resoluciones y decisiones de la Asamblea General, a saber, las resoluciones [42/214](#), [45/248 A](#), [53/214](#), [63/268](#), [65/268](#), [67/254 A](#), [69/274 A](#) y [71/272 B](#) y las decisiones [44/442](#), [46/450](#) y [57/589](#). El Secretario General Adjunto del Departamento de Gestión promulgó la instrucción administrativa sobre viajes oficiales ([ST/AI/2013/3](#), [ST/AI/2013/3/Amend.1](#) y [ST/AI/2013/3/Amend.2](#)), a los efectos de aplicar las diversas disposiciones de la resolución [67/254 A](#) relativa a las condiciones de viaje por vía aérea.
2. En respuesta al anterior informe del Secretario General sobre las condiciones de viaje por vía aérea ([A/71/741](#) y [A/71/741/Corr.1](#)), la Asamblea General, en la sección VI de su resolución [71/272 B](#), pidió al Secretario General que presentara un informe amplio sobre las condiciones de viaje por vía aérea para examinarlo en la primera parte de la continuación de su septuagésimo segundo período de sesiones<sup>1</sup>.
3. En respuesta a la solicitud de la Asamblea General, y de conformidad con el examen interno de las políticas y procedimientos en vigor anunciado por el Secretario General en su informe titulado “Cambiar el paradigma de gestión en las Naciones Unidas: asegurar un futuro mejor para todos” ([A/72/492](#)), se llevó a cabo un examen de la actual política de viajes de la Secretaría, con el fin de aprovechar las tecnologías de Umoja y velar por una mayor simplificación y racionalización. Por consiguiente, el presente informe incluye una serie de propuestas para racionalizar y mejorar la política de viajes vigente de la Secretaría.
4. La experiencia adquirida desde que se introdujo en 2013 la citada instrucción administrativa ha demostrado que los procesos para determinar las condiciones de viaje y las rutas más económicas para los itinerarios de vuelo son complejos y no son compatibles con los avances técnicos del sector del transporte, como la transición a una mayor automatización, en especial mediante el uso de herramientas de reserva en línea.
5. También se ha hecho evidente que las modificaciones provisionales a la opción de la suma fija para las vacaciones en el país de origen, previstas en la instrucción administrativa, han hecho disminuir la tasa de aceptación de esa opción y han aumentado en consecuencia las solicitudes a la Secretaría para que se encargue de suministrar los pasajes para esos viajes. Dado que para la Organización es más rentable la opción de pagar una suma fija que la de adquirir ella misma los pasajes de avión (que incluye el costo total del pasaje, los pequeños gastos de salida y llegada y los gastos de envío), la otra alternativa a disposición del personal, estos cambios han incidido negativamente en los costos de viaje totales.
6. En consecuencia, y con el fin de mejorar la eficacia y la eficiencia de la gestión de los viajes por la Secretaría, el Secretario General propone: a) un método revisado para determinar las condiciones de viaje; b) el fin de la medida provisional relativa a la suma fija para las vacaciones en el país de origen, con el propósito de incentivar un mayor uso de la opción de suma fija, más eficaz en función del costo; y c) la eliminación de la política de viajes en primera clase de Subsecretarios Generales y Secretarios Generales Adjuntos cuando representen al Secretario General.

---

<sup>1</sup> De conformidad con el ciclo bienal rutinario de presentación de informes del Secretario General sobre este tema, se prevé que el próximo informe se presentará para su examen por la Asamblea en la primera parte de la continuación de su septuagésimo tercer período de sesiones y recogerá la información bienal sobre las actividades de viaje por vía aérea, incluidos detalles sobre las excepciones a las condiciones de viaje, que suelen formar parte de estos informes.

## II. Información amplia sobre las actividades relacionadas con los viajes por vía aérea y los efectos de la aplicación de Umoja en la gestión de los viajes

7. En su informe anterior (A/71/741), el Secretario General presentó a la Asamblea General información actualizada sobre las actividades relacionadas con los viajes por vía aérea, como se solicitó en la sección IV, párrafo 10, de su resolución 69/274 A, e información completa sobre los efectos de la aplicación de Umoja en la gestión de los viajes. El informe también incluía datos actualizados, tendencias y análisis en todas las esferas relacionadas con los viajes por vía aérea de las Naciones Unidas, tal como se solicitó en la sección IV, párrafo 14, de la resolución.

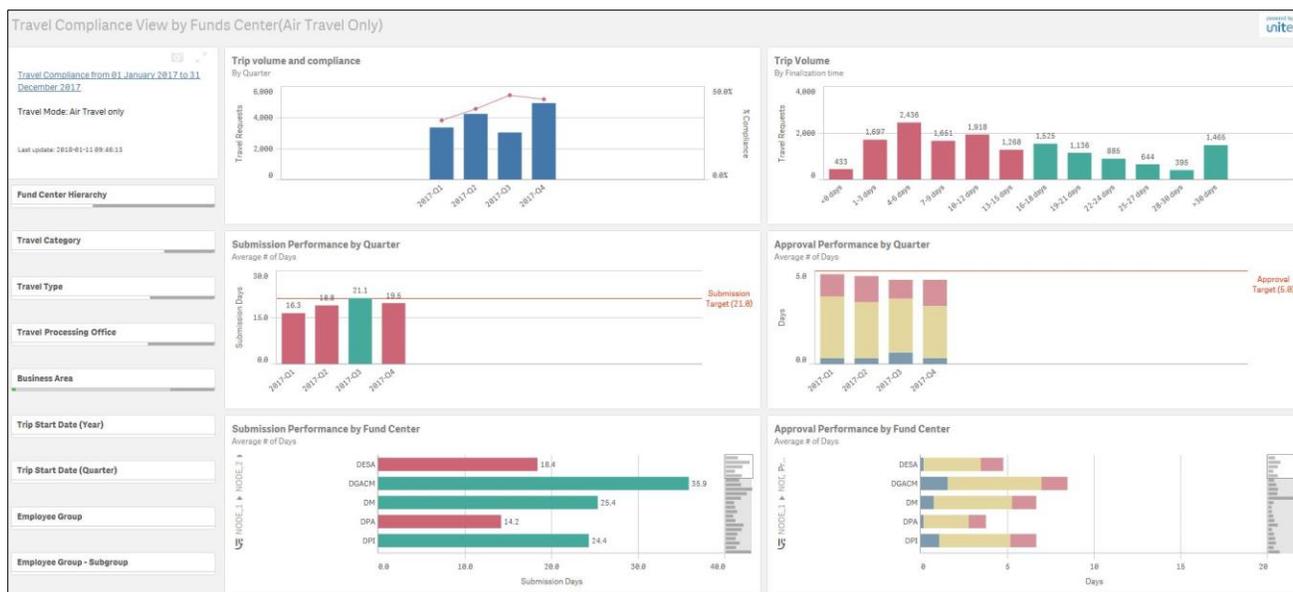
8. Fue posible ofrecer información completa gracias a la utilización de los datos del módulo de viajes de Umoja, obtenidos mediante el módulo de inteligencia institucional y que reflejaban los tipos y categorías de viajes establecidos en Umoja.

9. A los efectos y en el contexto del presente informe, se presentan a continuación datos actualizados del período comprendido entre julio de 2016 y junio de 2017. Las estadísticas ofrecidas también proporcionan el contexto necesario para las propuestas del Secretario General que figuran más adelante, cuyo objeto es promover la racionalización y mejora de la política de viajes vigente en la Secretaría.

10. En esta etapa, todos los viajes en toda la Secretaría se tramitan a través del módulo de viajes de Umoja, con la excepción de los viajes del personal distinto del contratado internacionalmente que presta servicios en misiones de mantenimiento de la paz (por ejemplo, el personal de contratación local, el personal uniformado, los Voluntarios de las Naciones Unidas y los contratistas individuales), que quedarán incluidos tras la próxima ampliación prevista de la solución de viajes de Umoja, a principios de 2018.

11. La Secretaría está pasando de presentar informes estáticos sobre estadísticas de viajes a utilizar activamente los datos relativos a los viajes para mejorar aún más los procesos correspondientes y aumentar la rendición de cuentas. Un ejemplo sería el análisis de los resultados de los subprocesos en materia de viajes para detectar cuellos de botella procedimentales, y otro la introducción de tableros que hagan más accesibles para el usuario final los indicadores clave del desempeño en la gestión de viajes, plasmando los datos sobre viajes en un instrumento de gestión fácil de usar y ofreciéndolos de manera visualmente más clara (la siguiente figura contiene un ejemplo del tipo de datos sobre viajes disponibles en formato tablero). Esta última iniciativa sirve también de apoyo al objetivo del Secretario General de favorecer una información de inteligencia institucional transparente y oportuna y los sistemas de vigilancia y garantía de calidad, con miras a fortalecer la rendición de cuentas. En la sección siguiente se ofrece más información acerca de la directriz política sobre compra anticipada.

## Captura de pantalla de un ejemplo de los tipos de datos sobre viajes disponibles en formato tablero



### Volumen, frecuencia y finalidad de los viajes

12. En el cuadro 1 se ofrece una sinopsis del número de viajes en aeronaves comerciales adquiridos por las Naciones Unidas, por categoría de viajes según Umoja, para el período comprendido entre julio de 2016 y junio de 2017.

Cuadro 1  
Volumen de viajes por categoría de viajes según Umoja

Categoría de viajes según Umoja <sup>a</sup>	Número de viajes	Porcentaje
Viajes oficiales	88 987	90
Viajes reglamentarios	1 925	2
Viajes relacionados con recursos humanos	5 281	5
Viajes de personal uniformado <sup>b</sup>	2 304	2
<b>Total</b>	<b>98 488</b>	<b>100</b>

<sup>a</sup> Véase el anexo XIX de A/71/741 sobre el desglose de las clases de viajes dentro de cada categoría. Cabe señalar que la categoría de viajes antes denominada “viajes en grupo” ha sido rebautizada en Umoja “viajes de personal uniformado”.

<sup>b</sup> Se refiere a los viajes del personal uniformado bajo la gestión de la antigua Misión de Estabilización de las Naciones Unidas en Haití y la antigua Misión de las Naciones Unidas en Colombia. Esas fueron las dos únicas misiones sobre el terreno que tramitaron los viajes del personal uniformado en Umoja durante el período indicado.

### Clase de viajes por vía aérea

13. En el cuadro 2 se ofrece una sinopsis del número de viajes en aeronaves comerciales adquiridos por las Naciones Unidas, por condiciones de viaje, para el período comprendido entre julio de 2016 y junio de 2017.

**Cuadro 2**  
**Volumen de viajes por condiciones de viaje**

<i>Condiciones de viaje</i>	<i>Número de viajes</i>	<i>Porcentaje</i>
Clase económica	82 592	84
Clase ejecutiva	12 776	13
Primera clase	51	<1
Varias clases	3 069	3
<b>Total</b>	<b>98 488</b>	<b>100</b>

### **Costo de los viajes**

14. En el cuadro 3 se presenta el desglose de los gastos de viaje por categoría de viajes de Umoja para el período comprendido entre julio de 2016 y junio de 2017. Las cifras proporcionadas comprenden todas las modalidades de viaje, incluidos los viajes en aeronaves no comerciales como las de la ONU, los viajes en tren, vehículos de motor, etc. Las cifras se han extraído del módulo financiero, en el que no figuran los datos sobre la modalidad del viaje que permitirían extraer de manera aislada los viajes en aeronaves comerciales.

**Cuadro 3**  
**Gastos de viaje por categoría de viajes de Umoja**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Categoría de viajes</i>	<i>Total</i>		
	<i>Pasaje</i>	<i>Otros</i>	<i>Total</i>
Viajes oficiales	123 756	143 216	266 973
Viajes reglamentarios	3 273	30 975	34 248
Viajes relacionados con recursos humanos	12 081	2 908	14 989
Viajes de personal uniformado	2 562	316	2 878
<b>Total</b>	<b>141 673</b>	<b>177 428</b>	<b>319 101</b>

15. Los gastos se desglosan en gastos en “pasajes” y “otros” gastos. La categoría “otros” incluye todos los gastos no relacionados con los pasajes, como las dietas y los pequeños gastos de salida y llegada.

### **Política de compra anticipada**

16. La Secretaría sigue haciendo un seguimiento de las tendencias del sector de los viajes en relación con la compra anticipada de pasajes y, en consonancia con el sector, opina que por lo general la compra anticipada de pasajes de avión supone un ahorro para la Organización. A pesar de reconocer que la eficacia de la política de compra anticipada varía según la ruta, el mercado y las condiciones de viaje, un análisis realizado en la Sede de los datos de los viajes de 2016 reveló que el máximo ahorro se conseguía cuando el pasaje se compraba con una antelación de entre 14 y 20 días al día de la partida. La política de compra anticipada de la Secretaría establece que los arreglos de viajes “deben ultimarse 16 días naturales antes del comienzo del viaje oficial”.

17. Recientemente, la Secretaría ha adoptado diversas medidas para mejorar la compra anticipada de pasajes. En primer lugar, se ha puesto a disposición de todos los departamentos, oficinas y misiones sobre el terreno un informe sobre inteligencia

institucional que les ayudará a supervisar y analizar el desempeño en el cumplimiento de la política. Además de estadísticas generales sobre compra anticipada, en el informe se incluyen detalles sobre el cumplimiento de las obligaciones en materia de presentación de solicitudes por los viajeros y administradores de viajes (frente al objetivo de 21 días para la presentación) y sobre los plazos de tramitación por los encargados de aprobarlas (frente al objetivo de 5 días para la aprobación); los responsables de la aprobación son los asociados de recursos humanos (para los viajes relacionados con los recursos humanos y viajes reglamentarios), los encargados de aprobar viajes y envíos (oficiales certificadores) y las oficinas de tramitación de viajes.

18. Valiéndose del informe sobre inteligencia institucional, los departamentos, oficinas y misiones sobre el terreno podrán detectar los cuellos de botella en el proceso de gestión de los viajes y tomar medidas específicas, según sea necesario, para mejorar aún más la compra anticipada de pasajes. Este es otro ejemplo del modo en que la Secretaría está aprovechando las capacidades de Umoja para mejorar la ejecución de las políticas. Como siguiente paso, la inteligencia institucional se está plasmando en un tablero con una presentación mejorada y visualmente ilustrativa de las estadísticas de compra anticipada para los usuarios finales.

19. La compra anticipada de pasajes se está añadiendo progresivamente como indicador clave del desempeño en los informes de los departamentos. En el pasado, en la Sede, solo la Sección de Viajes y Transportes debía dar datos al respecto en sus informes sobre el desempeño, no así cada uno de los departamentos, a pesar de ser estos los que más inciden en ese indicador. Se espera que la mayor concienciación de los departamentos derivada de la adición de este indicador incrementará la compra de pasajes con la antelación oportuna.

20. En el cuadro 4 se ofrece una sinopsis del número de viajes en aeronaves comerciales adquiridos por las Naciones Unidas, por categoría de viajes, y el desempeño en cuanto a compra anticipada de pasajes para el período comprendido entre julio de 2016 y junio de 2017, en toda la Secretaría. En el cuadro también se indican los días de antelación, por término medio, con que se solicitaron los viajes para su aprobación, así como el promedio de días invertido para aprobarlos.

Cuadro 4

**Desempeño en cuanto a la compra anticipada, por categoría de viajes**

Categoría de viajes	Número de viajes	Desempeño (porcentaje)	Solicitud	Antelación media (en días) <sup>a</sup>		
				Asociado de recursos humanos	Encargado de aprobar viajes y envíos	Oficina de tramitación de viajes
Viajes oficiales	88 978	32	15,8	n.a.	2,2	1,9
Viajes reglamentarios	1 925	43	32,9	7,2	2,9	4,1
Viajes relacionados con recursos humanos	5 281	26	17,5	3,9	2,0	3,2
Viajes de personal uniformado	2 304	14	16,6	n.a.	1,0	3,7
<b>Total (promedio ponderado)</b>	<b>98 488</b>	<b>31</b>	<b>16,2</b>	<b>n.a.</b>	<b>2,2</b>	<b>2,0</b>

Abreviatura: n.a., no se aplica.

<sup>a</sup> Todos los promedios presentados en la línea de “total” se han ponderado teniendo en cuenta el número relativo de viajes en cada categoría de viajes. Los promedios ponderados se utilizan para tener en cuenta la gran diferencia en el volumen de viajes correspondiente a cada categoría de viajes y la diferencia en cuanto a los pasos del flujo de trabajo para los viajes reglamentarios y los relacionados con los recursos humanos (es decir, la inclusión de un paso consistente en la aprobación por un asociado de recursos humanos).

21. El desempeño general del período fue del 31%. Las medidas adoptadas para mejorar el proceso de aprobación interna, incluido el informe y los objetivos mencionados, han resultado positivas: el promedio de las solicitudes de viajes se aprueba ahora dentro del objetivo fijado de cinco días.

22. La presentación de las solicitudes con mayor antelación por parte de los viajeros y los administradores de viajes es el factor con mayor potencial para mejorar aún más el desempeño. Aunque el objetivo es que las solicitudes se presenten 21 días antes de la fecha de inicio del viaje, el promedio de las solicitudes se presentó con solo 16,2 días de antelación. Para lograr avances significativos, sigue siendo clave mejorar la planificación a nivel de los departamentos.

23. A fin de comparar el desempeño de la Secretaría frente a otras organizaciones en materia de adquisición anticipada de pasajes, puede consultarse al anexo XXIII del anterior informe del Secretario General, en el que figuran los parámetros de referencia para el sector de las organizaciones pertenecientes a la Red Interinstitucional de Viajes. Aunque se reconoce que la respuesta de emergencia propia de numerosos departamentos, oficinas y misiones sobre el terreno de la Secretaría exige viajar con poca antelación, los conocimientos adquiridos gracias al nuevo informe sobre inteligencia institucional, junto a otros análisis de datos avanzados, han permitido a la Secretaría contar con los instrumentos necesarios para mejorar el desempeño en la compra anticipada de pasajes.

#### Uso de métodos alternativos para ejecutar los mandatos

24. La Asamblea General, en su resolución [69/274 A](#), pidió al Secretario General que responsabilizara a los administradores del uso prudente de los recursos para viajes, en particular, fomentando el uso de métodos alternativos de comunicación y representación.

25. En el cuadro 5 se ofrece un resumen del número de videoconferencias organizadas por la Sección de Radiodifusión y Apoyo a las Conferencias en la Sede en los últimos cinco años.

Cuadro 5

#### Utilización de videoconferencias por la Sección de Radiodifusión y Apoyo a las Conferencias en la Sede

(Número de videoconferencias)

2012	2013	2014	2015	2016
1 318	2 507	4 963	4 219	4 645

26. En el cuadro 6 se ofrece un resumen del número de reuniones celebradas a través de un.webex.com y Unite Communications en la Sede y las oficinas fuera de la Sede a lo largo de los últimos cinco años.

Cuadro 6

#### Uso de métodos alternativos de celebración de reuniones

(Número de reuniones)

2012	2013	2014	2015	2016
1 773	2 659	3 019	6 011	9 485

27. El uso de métodos alternativos aumentó considerablemente en un período de cinco años: el recurso a las videoconferencias se triplicó con creces, y las reuniones a través de WebEx fue más de cinco veces superior. También se recurre ampliamente otras tecnologías, como la mensajería instantánea (por ejemplo, Skype). Se prevé que esta tendencia continuará, con la implantación de nuevas tecnologías (por ejemplo, Skype for Business y Jabber) y la creciente familiarización del personal con estas y los beneficios que aportan.

### III. Resumen de las condiciones de viaje y dificultades que presenta la tramitación de los viajes de las Naciones Unidas

28. En su resolución [67/254 A](#), la Asamblea General decidió que, en el caso de los funcionarios de categorías inferiores a la de Subsecretario General que realizaran viajes oficiales, las condiciones de viaje por vía aérea serían en clase ejecutiva si un solo tramo del viaje era de 9 horas de duración o más, y en la misma clase para viajes en varios tramos si el tiempo de viaje combinado era de 11 horas o más, incluido un tiempo máximo de 2 horas para conexiones, siempre y cuando el viaje al próximo destino se reanudara en las 12 horas siguientes. La Asamblea también solicitó al Secretario General que modificara sus instrucciones administrativas sobre las condiciones de viaje por vía aérea de manera que la duración de un viaje se determinara sobre la base de la ruta más económica disponible, siempre y cuando el tiempo adicional total del viaje completo no excediera de la ruta más directa en cuatro horas. Además, la Asamblea hizo suyas, con sujeción a lo dispuesto en la resolución, las conclusiones y recomendaciones que figuraban en los informes de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto sobre las propuestas para una utilización más eficaz y eficiente de los recursos para viajes por vía aérea ([A/66/739](#)) y sobre las condiciones de viaje por vía aérea ([A/67/636](#)), en las que, entre otras cosas, se establecía que los viajes por vía aérea de los consultores y contratistas individuales se harían en clase económica, a menos que el Secretario General determinara otra cosa teniendo en cuenta las circunstancias del caso (por ejemplo, motivos de salud o los intereses de la Organización). En ese sentido, el Secretario General Adjunto de Gestión promulgó la instrucción administrativa sobre viajes oficiales ([ST/AI/2013/3](#), [ST/AI/2013/3/Amend.1](#) y [ST/AI/2013/3/Amend.2](#)), en la que se incorporaron las decisiones de la Asamblea.

29. En el cuadro 7 se presenta un resumen de alto nivel de las condiciones de viaje vigentes para los distintos tipos de viajeros y categorías de viajes de las Naciones Unidas.

Cuadro 7

#### Resumen de las condiciones de viaje aplicables a los tipos de viajeros y categorías de viajes de las Naciones Unidas

<i>Tipo de viajero</i>	<i>Subtipo de viajero</i>	<i>Categoría de viajes</i>	<i>Condiciones de viaje</i>	<i>Notas</i>
Personal	Vicesecretario General (y familiares calificados)	Todas	Primera clase	
	Secretario General Adjunto, Subsecretario General (y familiares calificados)	Todas	Clase ejecutiva	Cuando represente al Secretario General: primera clase

<i>Tipo de viajero</i>	<i>Subtipo de viajero</i>	<i>Categoría de viajes</i>	<i>Condiciones de viaje</i>	<i>Notas</i>
	Por debajo del nivel de Subsecretario General (y familiares calificados)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Todos los asuntos oficiales (excepto los viajes relacionados con la capacitación y las evacuaciones médicas y de seguridad)</li> <li>– Viajes relacionados con los recursos humanos (por ejemplo, nombramiento, asignación, separación, etc.)</li> <li>– Asuntos oficiales relacionados con la capacitación, evacuaciones médicas y de seguridad</li> <li>– Viajes reglamentarios (por ejemplo, vacaciones en el país de origen, visitas a la familia)</li> </ul>	Clase económica, si la duración es inferior a 9 horas (directo)/11 horas (con escala); Clase ejecutiva, si supera esos umbrales	
Secretario General (y familiares calificados)		Todas	Primera clase	
Presidente de la Asamblea General		Todas	Primera clase	
Otros viajeros autorizados de las Naciones Unidas que no sean miembros del personal	Todos <sup>a</sup>	Todas	Clase económica	

<sup>a</sup> Las condiciones de viaje por vía aérea de los miembros de órganos u órganos subsidiarios, comités, consejos y comisiones de las Naciones Unidas se basarán en las disposiciones del boletín [ST/SGB/107/Rev.6](#) del Secretario General, o de otras que las reemplacen.

30. La clase económica sigue siendo la predominante para los viajes por vía aérea adquiridos por las Naciones Unidas. Como se indica en el cuadro 2, la clase ejecutiva solo representó el 13% del volumen total de viajes en aeronaves comerciales para el período comprendido entre julio de 2016 y junio de 2017.

#### **Dificultades para aplicar la política de viajes vigente**

31. Dos elementos importantes de la política de viajes son la determinación de las condiciones de viaje adecuadas y la determinación de la ruta más económica.

32. A fin de determinar las condiciones de viaje adecuadas, la dependencia de viajes o la agencia de viajes deben introducir manualmente muchos elementos necesarios para realizar el cálculo, a saber, la categoría de viajero, la categoría profesional, las disposiciones concretas que puedan ser de aplicación, el tipo y el propósito del viaje y las horas de vuelo.

33. Para determinar las rutas más económicas debe establecerse acto seguido la duración total del viaje por la ruta más directa y la duración total del viaje según las alternativas disponibles, y limitar la lista de dichas alternativas a las que no impliquen una duración total que exceda en cuatro horas la de la ruta más directa.

34. La experiencia adquirida en los cuatro años desde que empezó a aplicarse la nueva política de viajes ha demostrado que la determinación de las condiciones de viaje y de la opción más económica requiere muchas horas de trabajo y da lugar a una serie de problemas operativos, como la imposibilidad de automatizar en mayor medida el proceso (por ejemplo, utilizando sistemas de reserva en línea), debido a los siguientes requisitos:

- a) El doble umbral (9/11 horas) para determinar las condiciones de viaje;
- b) El tiempo máximo de dos horas para conexiones;
- c) La disposición de que el tiempo adicional total del viaje completo no exceda de la ruta más directa en cuatro horas.

35. Estas disposiciones no están respaldadas por sistemas de emisión de pasajes aéreos o herramientas de reserva en línea y, por tanto, no es posible utilizar fácilmente los datos de vuelo de los sistemas mundiales de distribución para determinar las condiciones de viaje apropiadas, sino que, por el contrario, deben hacerse ajustes manuales de esos datos para que las reservas se atengan a la política de viajes vigente.

36. Esto afecta a la Secretaría de dos maneras. En primer lugar, resta eficiencia a la tramitación general de los viajes, ya que las dependencias de viajes y las agencias de viaje contratadas se ven obligadas a realizar cálculos manuales. En segundo lugar, impide una mayor automatización de la tramitación de los viajes por las Naciones Unidas, incluido el uso y la integración de las herramientas de reserva en línea utilizadas en el sector.

37. Otra consecuencia práctica de la disposición por la que se permite un total de cuatro horas de tiempo de viaje adicional es que, en el caso de determinados “pares de ciudades”<sup>2</sup>, en particular las separadas por un tiempo de vuelo relativamente corto, la ventanilla de cuatro horas puede dar lugar a que el tiempo total de viaje aumente incluso más del doble. Con respecto al tercer trayecto entre un par de ciudades realizado con más frecuencia por el personal por debajo de la categoría de Subsecretario General, es decir entre Ginebra y Bruselas, el vuelo más directo de ida y vuelta de las compañías Brussels Airlines o EasyJet toma 2 horas y 30 minutos. Sin embargo, la opción indirecta en Swiss International Air Lines con escala en Zurich tiene un tiempo total de vuelo de 6 horas y 20 minutos y se considera que, de ser menos costosa, se ajusta a la política vigente, pese a lo cual supondría una pérdida considerable del tiempo y la productividad del miembro del personal.

#### **Sistemas de reservas en línea**

38. Como ya se ha señalado, la complejidad que caracteriza la política de viajes de las Naciones Unidas impide una mayor automatización de los procesos relativos a viajes, lo que también dificulta un uso más generalizado de los sistemas de reserva en

---

<sup>2</sup> En la aviación comercial, por “par de ciudades” se entiende un par de aeropuertos de salida (origen) y llegada (destino) en un itinerario de vuelo.

línea. Un mayor recurso a los sistemas de reserva en línea no solo mejoraría la eficiencia de los procesos, sino que aumentaría la satisfacción de los clientes, al ofrecer la facilidad del autoservicio y empoderar a los viajeros permitiéndoles gestionar sus propios viajes.

39. A fin de proporcionar a la Asamblea General una actualización completa sobre los sistemas de reserva en línea, en septiembre de 2017 la Secretaría recabó información al respecto de la Red Interinstitucional de Viajes y la Red de Referencia de Servicios de Viajes<sup>3</sup>.

40. En los últimos años, los sistemas de reserva en línea han pasado a ser la norma en el sector. En respuesta a una solicitud al efecto de la Red Interinstitucional de Viajes, se obtuvo información de un total de 19 organizaciones. De ellas, siete (el 40%) cuentan ya con sistemas de reserva en línea, que muchas han implantado recientemente. Por término medio, estas organizaciones tramitan más de la mitad de todos los viajes a través de la plataforma de reserva en línea.

41. Por lo general, el sector privado adopta las nuevas tecnologías más rápidamente que el sector público. Así ha sido también en el caso de los sistemas de reserva en línea: el nivel de adopción es mayor entre las organizaciones del sector privado que pertenecen a la Red de Referencia de Servicios de Viajes, pues las 15 organizaciones (el 100%) han implantado esos sistemas. Además, el promedio de utilización de esas herramientas es asimismo mucho más elevado, pues más del 90% de las reservas de viajes se realizan a través de la plataforma en línea.

42. Como ya se ha indicado, los sistemas de reserva en línea ofrecen un mejor servicio al viajero y hacen más rápido y eficiente el proceso de aprobación. También es posible configurar el sistema para que solo se muestren los vuelos ajustados a la política, de modo que, al crear una solicitud de viaje, los viajeros puedan ver inmediatamente y seleccionar los vuelos que cumplan lo dispuesto en la política. Además, los encargados de aprobar la solicitud tendrán la seguridad de que se ha seleccionado la opción más económica, lo que reduce la necesidad de determinar este aspecto manualmente. Por otra parte, un proceso de aprobación más rápido y eficiente tendría efectos positivos en lo que respecta a la observancia de la política de compra anticipada.

---

<sup>3</sup> La Secretaría sigue supervisando las mejores prácticas en todas las esferas de los viajes, en particular mediante la participación en dos redes de gestión de viajes: la Red Interinstitucional de Viajes y la Red de Referencia de Servicios de Viajes. La Red Interinstitucional de Viajes es un grupo de trabajo técnico compuesto por los responsables de la tramitación de los viajes de 75 organizaciones internacionales, como la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, el Banco Interamericano de Desarrollo, el Organismo Internacional de Energía Atómica, la Organización de Aviación Civil Internacional, la Corte Penal Internacional, el Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola, la Organización Internacional del Trabajo, el Fondo Monetario Internacional, la Organización Internacional de Policía Criminal, la Organización del Tratado del Atlántico Norte, la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa, el Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, la Secretaría de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial, el Programa Mundial de Alimentos, la Organización Mundial de la Salud, la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, el Banco Mundial y la Secretaría de las Naciones Unidas. La Red de Referencia de Servicios de Viajes es un grupo integrado por los responsables de la tramitación de los viajes de 15 organizaciones (casi exclusivamente del sector privado), a saber, ABB, Allstate, Boeing, Dell, Johnson and Johnson, Merck, Microsoft, RELX, Siemens, United Technologies Corp., Dow, Honeywell, Rio Tinto, el Banco Mundial y la Secretaría de las Naciones Unidas.

43. En la actualidad, no es posible programar los sistemas de reserva en línea para aplicar todos los aspectos de la política de viajes de las Naciones Unidas, debido a sus múltiples complejidades y a los ajustes de los datos de vuelo que es necesario realizar manualmente. La Sección de Viajes y Transportes ha colaborado estrechamente con los principales proveedores de sistemas de reservas en línea para determinar qué aspectos de la actual política de viajes pueden basarse en esos sistemas y cuáles no.

44. Como ya se ha señalado, los sistemas de reserva en línea no pueden programarse para aplicar el doble umbral vigente en relación con las condiciones de viaje (solo pueden programarse para aplicar un único umbral), el tiempo máximo de dos horas para conexiones (solo pueden procesar el tiempo de vuelo real más el tiempo real de escala, o el tiempo de vuelo real sin tener en cuenta el tiempo de escala), y la disposición relativa a un tiempo de viaje adicional total de cuatro horas (solo puedan procesar la opción más directa o la más económica, sin considerar otros factores, por ejemplo, la comparación del tiempo de viaje adicional de la opción más económica con la opción más directa).

45. Con el tiempo, se espera que los sistemas de reserva en línea se podrán integrar estrechamente con el módulo de viajes de Umoja, lo que aportaría una mayor eficiencia. Un sistema integrado de reservas en línea permitiría racionalizar el proceso de aprobación y armonizar mejor la tramitación de los viajes de las Naciones Unidas con el procedimiento seguido por muchas entidades, en las que las solicitudes, una vez aprobadas por la dirección, se remiten directamente a la agencia de viajes para que suministre los pasajes conforme a la política de viajes de cada entidad. Ese cambio permitiría a las oficinas de tramitación de viajes centrarse en tareas que ofrecen mayor valor añadido, como los arreglos para viajes complejos o con destinos múltiples, la gestión del rendimiento de los contratos de agencia de viajes, la negociación de acuerdos de descuento con las líneas aéreas, la presentación de informes y análisis sobre temas relativos a los viajes, y la capacitación y el apoyo a los viajeros, administradores de viajes, asociados de recursos humanos y encargados de aprobar viajes y envíos (oficiales certificadores) en toda la Secretaría.

46. Para conseguir un proceso más eficiente, facilitado por una mayor utilización de los servicios de reserva en línea, un requisito previo sería la simplificación de la política de viajes vigente.

#### **IV. Propuestas para mejorar la política de viajes de las Naciones Unidas**

47. El Secretario General presenta las siguientes propuestas a fin de simplificar y racionalizar la política de viajes vigente.

48. Las propuestas se refieren a lo siguiente:

- a) Simplificar la determinación de las condiciones de viaje;
- b) Poner fin a la medida provisional relativa a la suma fija para las vacaciones en el país de origen, con objeto de incentivar un mayor uso de la opción de suma fija;
- c) Eliminar la política de viajes en primera clase de Subsecretarios Generales y Secretarios Generales Adjuntos cuando representen al Secretario General.

##### **Simplificar la determinación de las condiciones de viaje**

49. Como ya se ha señalado, la determinación de las condiciones de viaje de cualquier viajero es un ejercicio complejo y limita las posibilidades de racionalizar y automatizar el proceso. Por consiguiente, el Secretario General propone simplificar

la determinación de las condiciones de viaje, sustituyendo el modelo vigente de doble umbral por otro de un único umbral que contemple el tiempo de viaje total.

50. Cabe señalar que esta propuesta solo afectaría a los viajeros y a las categorías y tipos de viajes que en la actualidad están sujetos al doble umbral. La determinación de las condiciones de viaje para otras categorías y tipos de viajes, como los viajes reglamentarios del personal de categorías inferiores a la de Subsecretario General (es decir, viajes en clase económica), se mantiene sin cambios.

51. El concepto de umbral único reemplazaría al de doble umbral de 9 horas (vuelos directos)/11 horas (vuelos con escala). Quienes participen en misiones que requieran un tiempo de viaje por debajo del umbral único (vuelos directos o con escala) viajarían en clase económica; quienes participen en misiones que requieran un tiempo de viaje por encima del umbral único (vuelos directos o con escala) viajarían en clase ejecutiva.

52. El concepto de tiempo de viaje también se modificaría respecto del previsto en la actual política. Se basaría en “el tiempo total de viaje”, que comprendería el tiempo de vuelo efectivo y el tiempo real invertido en escalas (sin el máximo de dos horas para conexiones especificado en la política vigente).

53. El modelo basado en el tiempo de viaje total con umbral único sería mucho menos difícil de aplicar, pues ya no haría falta realizar ajustes manuales de los datos de vuelo, fácilmente accesibles, y podrían tramitarse de forma mucho más rápida y precisa las solicitudes de viaje. De hecho, el modelo propuesto permitiría a la Secretaría racionalizar aún más el proceso y automatizar la selección de vuelos a través de un instrumento de reserva en línea, con lo que la Organización podría aprovechar mejor la tecnología actual y beneficiarse del consiguiente aumento de la eficiencia.

54. Para determinar cuál sería la duración (en horas) del umbral único del tiempo de viaje total, la Asamblea General puede utilizar la valoración de las condiciones de viaje de las Naciones Unidas que el Secretario General realizó en su informe anterior. A este respecto, las respuestas ofrecidas por un total de 13 organizaciones miembros de la Red Interinstitucional de Viajes indicaron que el umbral promedio de esas organizaciones del sector público para los viajes en clase ejecutiva era de 6,4 horas de viaje, con un mínimo de 3 horas y un máximo de 9 horas. Según las respuestas de las organizaciones miembros de la Red de Referencia de Servicios de Viajes, su umbral era similar para los viajes en clase ejecutiva: el umbral promedio era 6,8 horas de viaje, con un mínimo de 5 horas y un máximo de 12 horas.

**Fin de la medida provisional relativa a la suma fija para las vacaciones en el país de origen, con objeto de incentivar un mayor uso de la opción de suma fija**

55. En su resolución [67/254 A](#), la Asamblea General decidió que el Secretario General, como medida provisional a la espera del resultado del examen que concluiría en 2015, revisara la disposición para determinar la suma fija relacionada con viajes, que pasaría del 75% al 70% de la tarifa menos restrictiva en clase económica, y solicitó que realizara un análisis de las consecuencias de la aplicación de esta disposición y que presentara otras propuestas sobre la modificación del régimen de suma fija.

56. Como se detallaba en su informe anterior, el Secretario General presentó un análisis inicial que demostraba que, como promedio, el uso de la suma fija representaba una reducción de costos de aproximadamente el 21% por viajero, respecto del total de gastos resultante de la opción de adquisición de pasajes (según la cual la organización sufraga el coste de los pasajes, los pequeños gastos de salida y llegada y los gastos de envío), de la que el personal puede disponer de forma alternativa, como se indica en el cuadro 8.

## Cuadro 8

**Análisis de la opción de la suma fija en comparación con la opción de adquisición de pasajes**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Opción de la suma fija</i>	<i>Costo total de la opción de adquisición de pasajes (pasaje, pequeños gastos de salida y llegada y gastos de envío)</i>	<i>Diferencia entre la opción de suma fija y la opción de adquisición de pasajes</i>
Promedio por viajero	2 019	2 560 (541)

57. La Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto, en el párrafo 23 de su informe sobre las condiciones de viaje por vía aérea, de 23 de febrero de 2015) (A/69/787), formuló la recomendación, que hizo suya la Asamblea General en su resolución 69/274 A, de que debía alentarse un mayor uso por el personal de la opción de la suma fija. Según el análisis preliminar contenido en el informe más reciente del Secretario General (A/71/741 y A/71/741/Corr.1), la tasa de aceptación de la opción de pago de una suma fija disminuyó del 93% al 74% desde la aplicación de la medida provisional. El 26% restante de los funcionarios había optado por el suministro de billetes y las prestaciones conexas, que es una opción más costosa para la Organización.

58. Esta tendencia a la baja puede atribuirse a dos factores principales: a) la reducción, en la opción de suma fija, del 75% al 70% de la tarifa menos restrictiva en clase económica, lo que ha reducido el atractivo de esta opción desde el punto de vista económico; y b) la eliminación de la compensación por los días de viaje en la opción de suma fija. La pérdida de la compensación por los días de viaje a menudo es esgrimida por los funcionarios que optan por la opción del suministro de los pasajes por la Organización. De hecho, el pago de una suma fija, independientemente del porcentaje fijado para calcularla, se entiende que compensa por el costo económico de las vacaciones en el país de origen, incluidos los pasajes aéreos, los pequeños gastos de salida y llegada, el exceso de equipaje y los gastos de envío, que de otro modo pagaría directamente la Organización, pero no compensa por la pérdida del tiempo de viaje, ahora experimentada por los funcionarios que han elegido la opción de suma fija a la hora de ejercitar ese derecho. Esa es la razón por la que el cambio introducido en la suma fija ha hecho que esta opción resulte menos atractiva para muchos.

59. Cada organización establece una opción de suma fija para las vacaciones en el país de origen, que es una prestación en todo el régimen común. Por lo tanto, es importante que las Naciones Unidas velen por la aplicación armonizada de los subsidios y las prestaciones establecidos por la Comisión de Administración Pública Internacional. A este respecto, la medida provisional que la Secretaría está aplicando actualmente es menos favorable que las opciones de suma fija ofrecidas por muchas otras organizaciones internacionales.

60. Se presentarán a la Asamblea General en la primera parte de la continuación de su septuagésimo tercer período de sesiones un análisis final y varias propuestas conexas para la modificación del régimen de suma fija. Hasta ese momento, el Secretario General propone que se ponga fin a la medida provisional aplicada en virtud de la resolución 67/254 A, con el propósito de incentivar la aceptación de la suma fija y la reducción de los costos para la Organización.

### **Eliminación de la política de viajes en primera clase de Subsecretarios Generales y Secretarios Generales Adjuntos cuando representen al Secretario General**

61. Con arreglo a la política de viajes vigente, los Secretarios Generales Adjuntos y los Subsecretarios Generales designados para representar al Secretario General en ocasiones ceremoniales o para realizar misiones en ejercicio de los buenos oficios del Secretario General en virtud de la Carta de las Naciones Unidas o de resoluciones de la Asamblea General o el Consejo de Seguridad, podrán viajar en primera clase, con la aprobación del Secretario General, independientemente de la duración del vuelo de que se trate. Tras concluir la revisión de toda la política de viajes, el Secretario General propone que, cuando se trate de Secretarios Generales Adjuntos o Subsecretarios Generales que realicen viajes oficiales para representar al Secretario General, se apliquen las condiciones de viaje correspondientes a las categorías de Secretario General Adjunto o Subsecretario General (la clase inmediatamente inferior a la primera) sin excepción alguna.

62. De conformidad con la iniciativa de reforma del Secretario General, esta recomendación debería contribuir a simplificar y apoyar la automatización en la tramitación de los viajes para esta categoría de viajeros, eliminando la consideración del propósito del viaje y estableciendo una clase única de viaje para Secretarios Generales Adjuntos y Subsecretarios Generales (la clase inmediatamente inferior a la primera).

## **V. Conclusión**

63. De conformidad con la resolución [67/254 A](#) de la Asamblea General, la instrucción administrativa sobre viajes oficiales vigente se promulgó en 2013. A la luz de la experiencia adquirida desde entonces, resulta obvio que los procesos para determinar las condiciones de viaje y la opción más económica para los viajes por vía aérea distan de ser óptimos y no aprovechan plenamente los adelantos técnicos del sector de los viajes, como el uso de mecanismos de reserva en línea.

64. Sobre la base de esa experiencia, y en el contexto de su reciente informe titulado “Cambiar el paradigma de gestión en las Naciones Unidas: asegurar un futuro mejor para todos” ([A/72/492](#)), el Secretario General formula las siguientes propuestas para simplificar y mejorar la actual política de viajes de la Secretaría: a) un modelo revisado para determinar las condiciones de viaje sobre la base de un modelo de tiempo total de viaje con umbral único; b) el fin a la medida provisional relativa a la suma fija para las vacaciones en el país de origen, con objeto de incentivar un mayor uso de la opción de suma fija; y c) la eliminación de la política de viajes en primera clase de Subsecretarios Generales y Secretarios Generales Adjuntos cuando representen al Secretario General.

**65. Se solicita a la Asamblea General que haga suyas las siguientes propuestas para mejorar la política de viajes de las Naciones Unidas:**

**a) La adopción de un modelo de tiempo de viaje total con umbral único para determinar las condiciones de viaje por vía aérea de un viajero;**

**b) El fin de la medida provisional relativa a la suma fija para las vacaciones en el país de origen, con objeto de incentivar un mayor uso de la opción de suma fija;**

**c) La eliminación de la política de viajes en primera clase de Subsecretarios Generales y Secretarios Generales Adjuntos cuando representen al Secretario General.**