



Asamblea General

Distr. general
24 de junio de 2019
Español
Original: inglés

Septuagésimo cuarto período de sesiones

Tema 140 de la lista preliminar*

Plan de conferencias

Plan de conferencias

Informe del Secretario General

Resumen

El presente informe se ha preparado en cumplimiento de la resolución [73/270](#) y las resoluciones anteriores sobre el tema y responde a los mandatos que incumben al Secretario General según lo dispuesto en ellas. Además, contiene información sobre las actividades y los procedimientos relativos al plan de conferencias llevados a cabo en Nueva York, Ginebra, Viena y Nairobi en 2018.

* [A/74/50](#).



I. Introducción

1. La base de todo sistema multilateral es la provisión eficiente y eficaz de apoyo en materia de gestión de conferencias, que a su vez se fundamenta en la orientación al cliente, la innovación y las alianzas. En el presente informe se recogen multitud de ejemplos de sinergias tangibles entre estos conceptos, sinergias que se produjeron a medida que la Secretaría, al prestar servicios de conferencias en 2018, seguía aprovechando el potencial de los sistemas tecnológicos avanzados y ajustando sus métodos de trabajo en aras de la constante modernización y mejora de las operaciones en Nueva York y en las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Nairobi y Viena. Así, se añadieron nuevas características a las herramientas existentes para ampliar su alcance, diversificar sus funciones y facilitar su utilización, y se pusieron en marcha mecanismos novedosos a fin de simplificar los procedimientos y mejorar la experiencia de los clientes. También se desarrollaron aplicaciones desde cero para generar más inteligencia institucional de gran valor y, cuando fue posible, se introdujeron innovaciones a nivel global que se integraron con los sistemas institucionales existentes. En muchos casos se compartieron además con otras entidades de las Naciones Unidas. El nexo e hilo conductor de todas estas iniciativas fue el multilingüismo.

2. El número y la diversidad de las innovaciones introducidas son reflejo de la política deliberada del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias de alentar la innovación en todos los aspectos de la gestión de conferencias. Con la adición de nuevas interfaces, eLUNa ha pasado a ser mucho más que una herramienta a medida de traducción asistida por computadora y, gracias a su integración con la base de datos terminológica oficial consolidada, UNTERM, y la herramienta de gestión del flujo de trabajo, gDoc, se están armonizando y simplificando aún más los procesos de documentación en los cuatro lugares de destino y también en otras ubicaciones. Por otro lado, gracias a la mejora de la capacidad de generación de datos de aplicaciones de importancia crítica, como gMeets, la ampliación de las herramientas para poder predecir mejor el volumen de trabajo y el desarrollo de mecanismos para determinar las consecuencias financieras, las operaciones de servicios de conferencias disponen de los datos institucionales necesarios para optimizar la asignación de recursos. Entre las mejoras notables de 2018 también cabe destacar la ventanilla única para solicitar servicios de reuniones, la versión digital multilingüe del *Diario de las Naciones Unidas*, el perfeccionamiento de la herramienta de acreditación de participantes para que sea más eficiente y fácil de usar y la simplificación del mecanismo con el que se facilitan servicios de interpretación a las misiones sobre el terreno. Paralelamente se han incrementado los servicios para las personas con discapacidad, con lo que ha mejorado la accesibilidad de los recursos de conferencias y, por consiguiente, el acceso a la labor de las Naciones Unidas en su conjunto.

3. El Departamento está decidido a seguir centrándose en su función principal, a saber, prestar servicios de reuniones y de documentación de gran calidad de manera eficiente y eficaz, y a seguir mejorando su desempeño al respecto. En 2018, el cumplimiento por parte del Departamento de los indicadores clave del desempeño relativos a la gestión de la documentación y reuniones fue igual o mejor que en 2017, como se indica en el presente informe, lo que le permitió generar unas eficiencias considerables. Con un entorno en constante evolución como telón de fondo, y de conformidad con las nuevas expectativas de los clientes, los servicios de conferencias de las Naciones Unidas son cada vez más ágiles y versátiles.

Compromiso de innovar: un enfoque deliberado

4. Es posible que la necesidad sea la madre de la invención, pero la innovación no puede tener lugar si no hay espacio y apoyo para ello. Teniendo esto presente, se implantaron sistemáticamente en la Secretaría estrategias proactivas para fomentar la cultura de la innovación y alentar al personal a que, bien individualmente, bien de manera colectiva, detectara ámbitos susceptibles de mejora en los servicios de conferencias que se prestan. Además, en Ginebra se creó un equipo de innovación en el que se combinan un enfoque descendente y otro ascendente de manera que el personal puede proponer ideas que, una vez aprobadas, se ponen en práctica mediante ensayos y prototipos. En estos momentos el equipo está llevando a cabo un análisis exhaustivo de las necesidades que existen en materia de servicios de conferencias empleando planteamientos innovadores de pensamiento de diseño y orientados a los clientes con miras a determinar cómo mejorar y ampliar los servicios de reuniones a disposición de los Estados Miembros y los organizadores de conferencias. También está estudiando la aplicabilidad del análisis predictivo para optimizar la planificación y la utilización de los recursos de reuniones.

5. En Nueva York, el Departamento recibió en 2018 el Premio del Secretario General a la innovación por haber desarrollado, en colaboración con la Oficina de Gestión de Recursos Humanos y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, una plataforma de exámenes en línea para la contratación del personal lingüístico que permite a los candidatos participar en los concursos sin necesidad de desplazarse a centros de examen. Con ello, además de abrir la puerta a un mayor número de candidatos potenciales, se ha mejorado también la accesibilidad de los exámenes para las personas con discapacidad y los candidatos de regiones con menor representación.

6. La implantación de las innovaciones de los servicios de conferencias de la Secretaría en otras entidades, tanto del sistema de las Naciones Unidas como de fuera de él, pone de manifiesto la calidad de las innovaciones. El Departamento preside además la Reunión Anual Internacional sobre Disposiciones en materia de Idiomas, Documentación y Publicaciones, en la que se dan cita expertos de una gran variedad de organizaciones intergubernamentales para intercambiar experiencias y conocimientos especializados, mantenerse al tanto de las novedades y establecer sinergias e iniciativas conjuntas en diversos ámbitos, como la formación y la gestión sostenible de eventos.

7. Las operaciones de servicios de conferencias colaboraron estrechamente con sus equipos locales de tecnología de la información en todos los lugares de destino. Gracias a la cooperación con la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, el Departamento pudo aprovechar su propia estrategia de información y comunicaciones para respaldar los servicios de conferencias. Los resultados de la cooperación, en el marco de la política de innovación activa del Departamento, y su enfoque de orientación al cliente figuran en las secciones pertinentes del presente informe. Las iniciativas y medidas encaminadas a transversalizar el multilingüismo en las Naciones Unidas e implementar de manera sistemática y efectiva el mandato de la Coordinadora para el Multilingüismo se han descrito en el informe del Secretario General sobre el multilingüismo ([A/73/761](#)).

II. Gestión de reuniones

A. Ciclo de reuniones y conferencias

8. En su resolución 3491 (XXX), la Asamblea General decidió que el ciclo de reuniones y conferencias debía coincidir con el ejercicio presupuestario. Posteriormente la Asamblea aprobó la resolución [72/266 A](#), en que acordó el cambio

de un presupuesto con periodicidad bienal a uno anual, a modo de prueba, a partir del presupuesto por programas para 2020. En vista de este cambio, el Comité de Conferencias, de conformidad con su mandato, tal vez desee considerar la posibilidad de solicitar al Secretario General que prepare, por ahora o al menos mientras dure el período de prueba, proyectos de calendarios anuales de conferencias y reuniones, con arreglo al nuevo ciclo presupuestario, y de aprobar en 2019 un calendario únicamente para 2020.

B. Aprobación del proyecto de calendario bienal de conferencias y reuniones de las Naciones Unidas para 2020 y 2021

9. En caso de que el Comité decida seguir la práctica actual de planificar bienalmente el plan de conferencias, examinará en septiembre de 2019, en su período de sesiones sustantivo, el proyecto de calendario bienal de conferencias y reuniones de las Naciones Unidas para 2020 y 2021 preparado por la Secretaría ([A/AC.172/2019/L.2](#)) y transmitirá sus recomendaciones a la Asamblea General en su informe correspondiente a 2019 ([A/74/32](#)).

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

10. Hasta la fecha se han recibido las solicitudes de ocho órganos para celebrar reuniones durante la parte principal del septuagésimo cuarto período de sesiones de la Asamblea General. De conformidad con la práctica establecida, el Comité de Conferencias examinará las solicitudes y formulará una recomendación a la Asamblea.

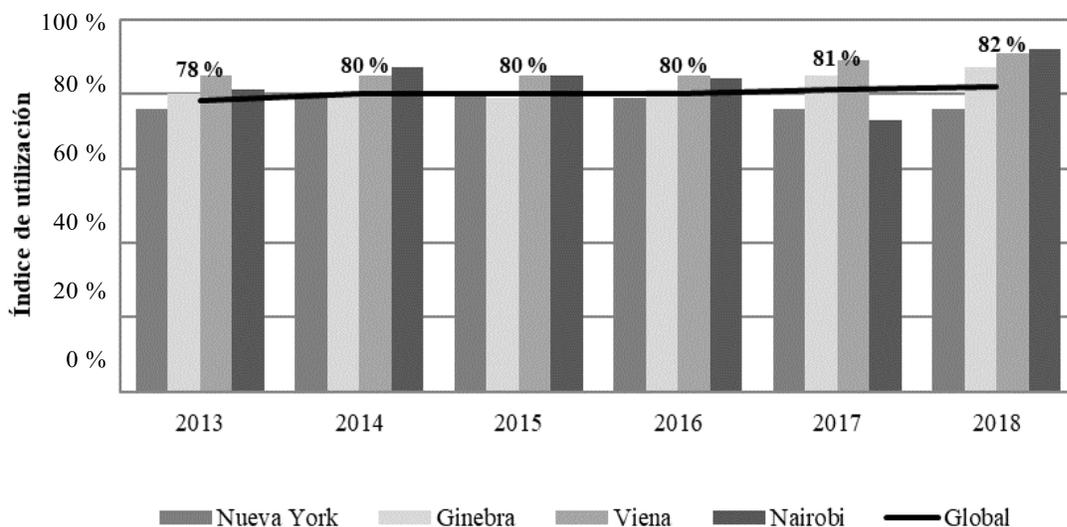
D. Cambios introducidos entre períodos de sesiones

11. El Comité de Conferencias aprobó cinco solicitudes de cambios presentadas entre períodos de sesiones.

E. Utilización de los recursos de los servicios de conferencias por los órganos de las Naciones Unidas

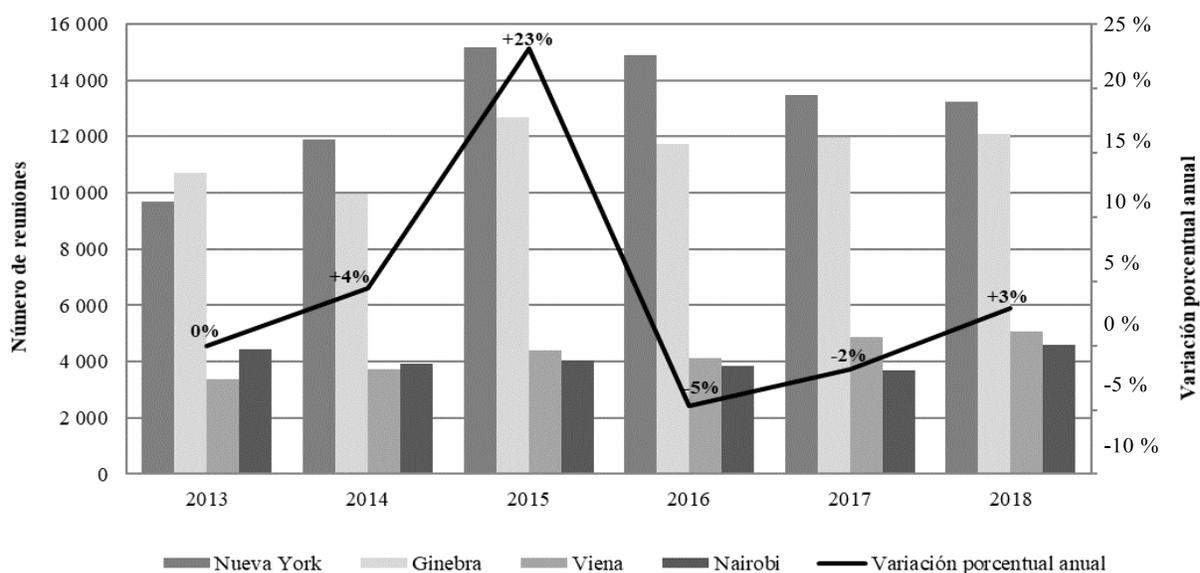
12. Los cuatro lugares de destino se esforzaron por mejorar el índice de utilización de los servicios de interpretación, de conformidad con lo dispuesto en la sección II, párrafo 18, de la resolución [73/270](#), dialogando con los órganos intergubernamentales y de expertos pertinentes. Gracias a ello, en 2018 el índice de utilización global de los servicios de interpretación aumentó hasta el 82 %, como se indica en la figura I.

Figura I
Índice de utilización de los servicios de interpretación por todos los órganos incluidos en el calendario (2013-2018)



13. El número total de reuniones que se celebraron en los cuatro lugares de destino en 2018 fue un 3 % mayor que en 2017, pues pasó de 33.975 a 34.962, como se indica en la figura II. Con respecto a 2013, el número de reuniones no previstas en el calendario aumentó un 40 %, y estas reuniones constituyeron el 75 % de todas las reuniones celebradas en Nueva York y Ginebra en 2018. Este aumento sometió a una gran presión a los recursos asignados a las reuniones previstas en el calendario encomendadas en mandatos.

Figura II
Volumen de trabajo de reuniones (2013-2018)



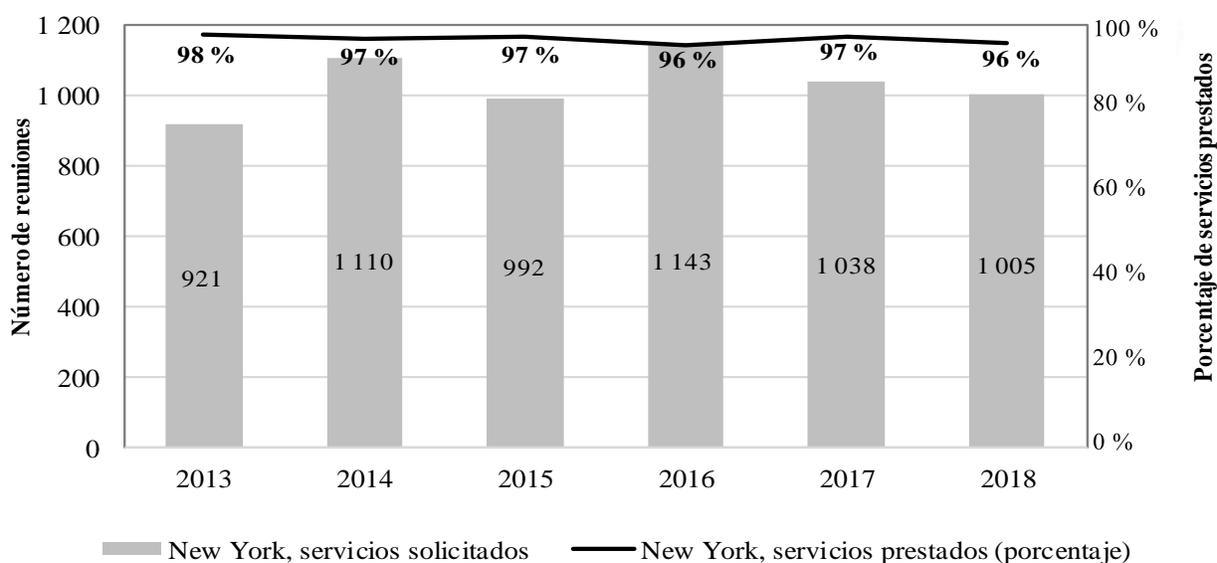
F. Servicios de interpretación prestados a los órganos con derecho a reunirse cuando lo necesiten

14. En Nueva York, el porcentaje de solicitudes de servicios de interpretación para órganos con derecho a reunirse cuando lo necesiten que se atendieron en 2018 fue similar al de 2017. En Ginebra, el único órgano con derecho a reunirse cuando lo necesite es el Consejo de Derechos Humanos y, como se indica en la figura III, se atendieron todas sus solicitudes de servicios de interpretación y salas de reuniones. En los otros dos lugares de destino no hay ningún órgano de este tipo.

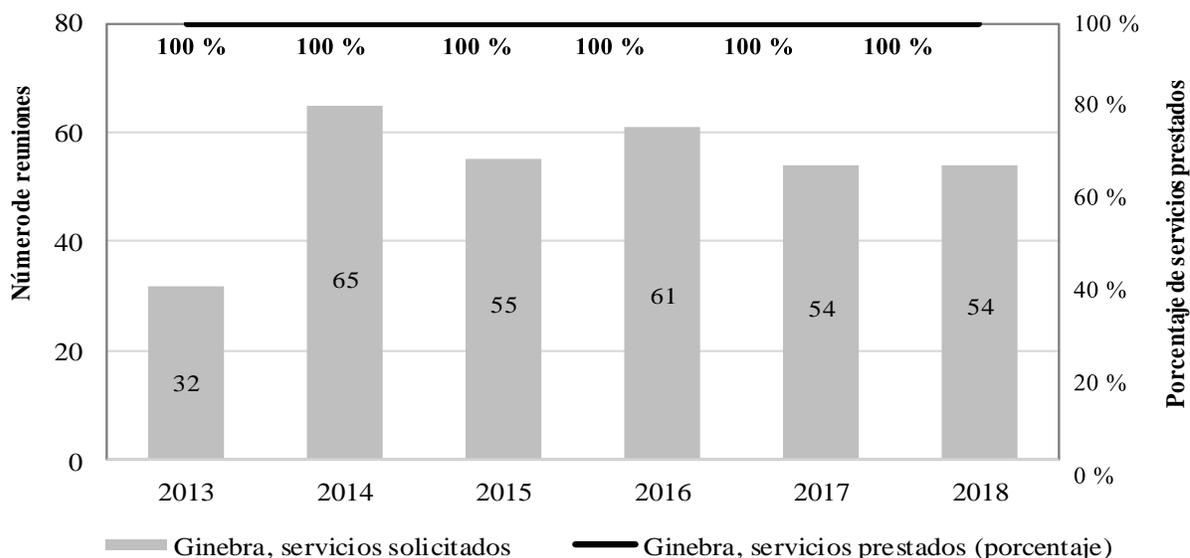
Figura III

Servicios de interpretación prestados a los órganos con derecho a reunirse cuando lo necesiten (2013-2018)

Nueva York



Ginebra

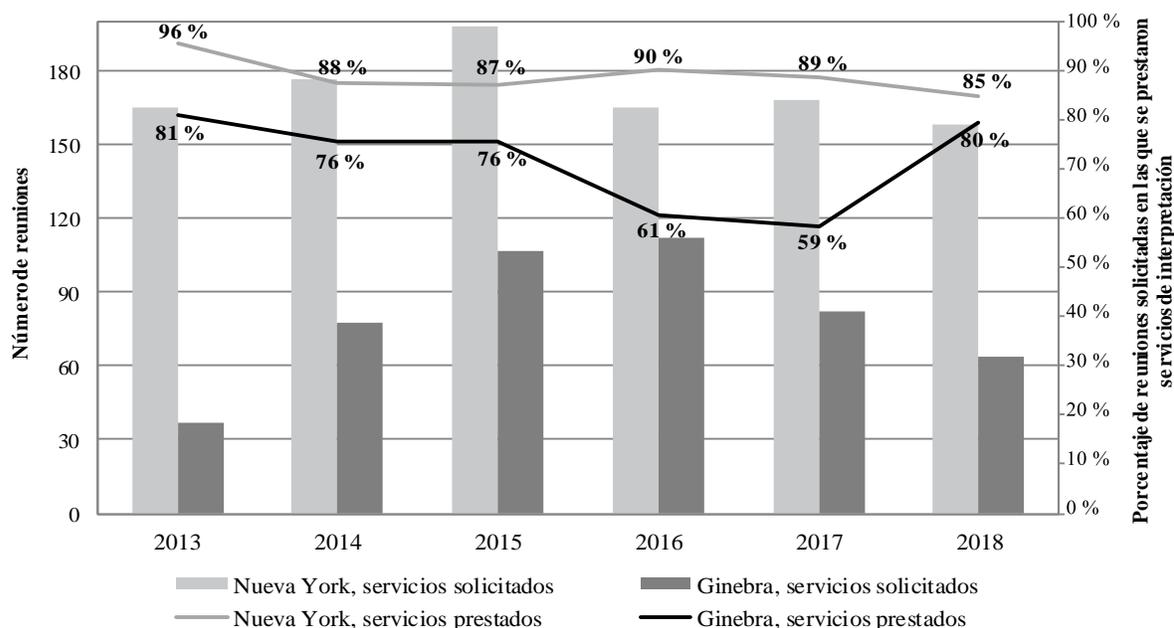


G. Servicios de conferencias prestados a las agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros

15. En la figura IV figura una sinopsis de los servicios de conferencias prestados a las agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros en los cuatro lugares de destino desde 2013 hasta 2018. Al igual que en años anteriores, en 2018 se atendieron todas las solicitudes de salas de reuniones formuladas por dichas agrupaciones. En Nueva York, en los últimos cinco años los órganos incluidos en el calendario han venido efectuando cada vez más cancelaciones en el último minuto, lo que ha repercutido en la provisión de servicios de interpretación en las reuniones de agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros: en 2018 la proporción de solicitudes atendidas fue del 85 %, mientras que en 2017 fue del 89 %. En Ginebra, en 2018 se recibieron menos solicitudes de reuniones con servicios de interpretación, por lo que fue posible atender una mayor proporción de ellas (el 80 %, frente al 59 % en 2017). En Nairobi y Viena, en 2018 no se recibieron solicitudes de servicios de interpretación para reuniones de agrupaciones regionales y otras agrupaciones de Estados Miembros.

Figura IV

Servicios de interpretación prestados a las agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros en Nueva York y Ginebra (2013-2018)



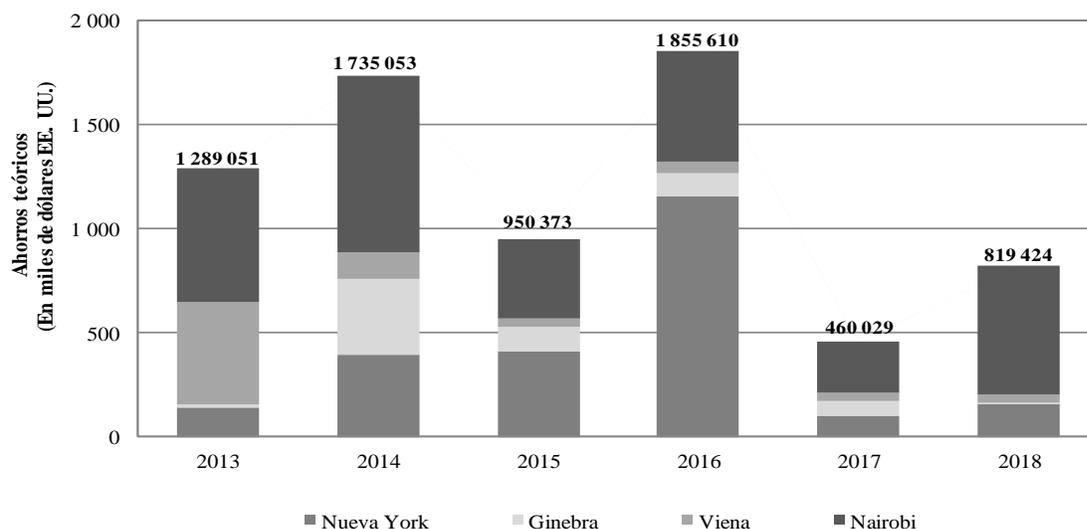
H. Reuniones celebradas fuera de las sedes establecidas

16. La norma de gestión global integrada se siguió aplicando, cuando procedió, en todos los lugares de destino a la hora de formar los equipos que prestarían servicio en reuniones celebradas fuera de las sedes. En 2018 se lograron unos ahorros teóricos de 819.424 dólares gracias a la gestión global integrada, lo que supone un aumento del 78 % con respecto a 2017 (véase la figura V). La racionalización de las necesidades de reuniones y el aumento de la multitarea entre el personal contribuyeron en gran medida a lograr esos ahorros. No obstante, cabe señalar que el volumen de trabajo

adicional que supone coordinar las reuniones y prestar servicios en ellas no se computa como gasto administrativo para las Naciones Unidas.

Figura V

Ahorros teóricos por servicios compartidos en las reuniones celebradas fuera de los lugares de destino (2013-2018)



I. Condiciones de los centros de conferencias

17. De conformidad con lo dispuesto en la resolución [73/270](#), el Secretario General informará a la Asamblea General en la parte principal de su septuagésimo cuarto período de sesiones, en el marco del proyecto de presupuesto por programas para 2020, sobre las posibles obras de renovación encaminadas a subsanar el deterioro de las condiciones y la limitada capacidad del centro de conferencias de Nairobi.

18. En la Comisión Económica para África (CEPA), el promedio de utilización de las salas de conferencias en 2018 fue del 81 %, lo que supone un aumento con respecto a 2017, cuando se situó en el 78 %. El índice de ocupación anual fue del 93 %, cifra superior al promedio de 2017, que fue de prácticamente el 89 %, lo que se logró gracias a las iniciativas de promoción y mercadotecnia dirigidas a un amplio abanico de clientes externos que llevó a cabo incesantemente el servicio de gestión de conferencias. En 2018 concluyó la renovación prevista del alfombrado del centro de conferencias, a excepción de las dos salas plenarias. Según lo previsto, la renovación del alfombrado y la mejora de los estrados concluirán en 2020. Además, se ha presentado al equipo directivo de la CEPA un estudio de viabilidad, junto con un plan de inversión de capital, para emprender la tan necesaria mejora de las instalaciones tecnológicas del centro.

J. Innovaciones en la gestión de reuniones

19. En 2018 se comenzó a renovar gMeets para mejorar sus funciones y poder obtener informes por entidad más fácilmente. Todos los datos sobre conferencias y reuniones oficiales futuras, actuales o pasadas y sobre los recursos a disposición de los órganos para celebrar reuniones se obtienen de gMeets, por lo que este sistema es crucial para la planificación del calendario, la organización cotidiana de las reuniones, la gestión de los recursos, la comunicación con los clientes y la generación de

informes. El sistema se utiliza en todos los lugares de destino con sede (Nueva York, Ginebra, Viena y Nairobi), así como en la CEPA, la Comisión Económica para Europa (CEPE) y la Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico (CESPAP), y ha sido adquirido con arreglo a acuerdos de prestación de servicios por la Organización de Aviación Civil Internacional, el Organismo Internacional de Energía Atómica y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

20. En marzo de 2018 entró en funcionamiento la ventanilla única, que es una aplicación web de gMeets para los clientes de Nueva York en la que se puede solicitar fácilmente todo tipo de servicio para reuniones y gracias a la cual se mejora la coordinación entre los proveedores de servicios, lo que redundará en la eficiencia de todo el sistema. Los clientes pueden seleccionar una amplia gama de servicios, como salas de conferencias; servicios de interpretación; placas, rótulos del estrado y servicios de preparación de las salas; la publicación de material en el *Diario de las Naciones Unidas*; servicios audiovisuales; servicios de transmisión web; servicios de acceso y relacionados con la seguridad; y el préstamo de equipo tecnológico. La aplicación también pone a disposición de los clientes datos de utilidad, como las definiciones de los términos utilizados y una estimación de los gastos, para que puedan tomar decisiones informadas sobre sus solicitudes. Al 31 de diciembre de 2018 se habían programado mediante el sistema 2.629 reuniones, que fueron solicitadas por 261 clientes (131 misiones permanentes, 28 grupos regionales u otros grupos importantes y 102 entidades del sistema de las Naciones Unidas). En enero de 2019 se puso en marcha la segunda etapa de desarrollo, con la que se amplía el catálogo de servicios para incluir eventos especiales, exposiciones y reuniones bilaterales, entre otras opciones, y para poder generar, en coordinación con Umoja, una única factura por los servicios de reuniones.

21. En enero de 2018 se comenzó a publicar la versión digital del *Diario de las Naciones Unidas*, que facilita la labor de los delegados y demás personas que participan en las reuniones. En su primer año de funcionamiento la nueva versión tuvo 183.000 usuarios digitales, y el número de páginas vistas superó los 2 millones. Esta transformación digital permitió incrementar aún más la facilidad de uso del *Diario* y publicar una mayor parte de él en los seis idiomas oficiales de las Naciones Unidas durante todo el año, en lugar de solo durante la parte principal de los períodos de sesiones de la Asamblea General, como se venía haciendo desde hacía muchos años. Estos cambios fueron posibles gracias a la modernización del proceso de producción de esta importante publicación, que está previsto seguir mejorando en 2019.

22. En 2018 se amplió el uso de Indico, herramienta de código abierto de acreditación y registro de los participantes en las reuniones que se comenzó a utilizar de forma experimental en Ginebra. A finales de año, Indico se había utilizado en 1.371 conferencias, tanto de lugares con sedes como de otros lugares, que tuvieron en total 12.413 reuniones y en las que se registraron más de 200.000 participantes. La herramienta, que ya se ha implantado en otras entidades de las Naciones Unidas, ha facilitado la labor de los organizadores de conferencias porque ha simplificado el proceso de acreditación, ha reducido la duplicación y ha permitido dejar de utilizar ocho aplicaciones anteriores, y además es compatible con los estrictos requisitos de seguridad de la Organización para acceder a los locales. Ello ha facilitado a su vez el proceso de obtención de pases y el acceso a la información relacionada con las reuniones por parte de los participantes. Indico ha sido la aplicación elegida para la gestión de los participantes en reuniones en la Ampliación 2 de Umoja.

23. En Nueva York se implantó el primer módulo (previsiones preliminares) de gDoc 2.0, que facilita el examen y la evaluación de los proyectos de resolución para determinar sus consecuencias en materia de servicios de conferencias. Con este módulo se han racionalizado los procedimientos de evaluación y los resultados se

registran en un único lugar. En la parte principal del septuagésimo tercer período de sesiones de la Asamblea General se procesaron en el módulo más de 400 proyectos de resolución.

24. En Ginebra se implantó una herramienta de autoservicio que permite calcular automáticamente las consecuencias financieras y en materia de recursos de los servicios de conferencias y los servicios técnicos y de apoyo para reuniones extrapresupuestarias y eventos especiales. La herramienta se puso a prueba satisfactoriamente con la Oficina de Asuntos de Desarme y está previsto comenzar a utilizarla con las misiones permanentes. Además, a fin de acelerar la preparación de las exposiciones de consecuencias para el presupuesto por programas, se automatizó el cálculo de los costos derivados de las resoluciones del Consejo de Derechos Humanos y otros órganos con sede en Ginebra. Asimismo, en 2018 se implantó una herramienta en línea para organizar los servicios de interpretación para las misiones sobre el terreno de los procedimientos especiales del Consejo de Derechos Humanos a fin de dejar de utilizar el papel, mejorar la transparencia y el seguimiento y acortar el plazo de tramitación. Desde junio de 2018 se genera automáticamente un informe sobre la utilización de los recursos de conferencias por parte de los órganos incluidos en el calendario que tienen derecho a disponer de servicios de interpretación en sus reuniones, informe que se envía a las secretarías pertinentes una semana después del fin de la reunión. Al generar esos informes de manera sistemática y puntual se espera ayudar a todos los órganos incluidos en el calendario a que cumplan su obligación de utilizar como mínimo el 80 % de los recursos de conferencias a su disposición.

25. En Viena se implementó un programa de capacitación práctica e integral para el personal de sala contratado con arreglo a servicios efectivos. Al carecer de puestos de plantilla de personal de sala, la Oficina de las Naciones Unidas en Viena recurre a una lista de preselección de personal contratado por períodos breves para cubrir muchas de sus reuniones. El programa de capacitación, que tiene módulos sobre discapacidad, interpretación, seguridad, atención al cliente y protocolo, se perfeccionará en 2019 y se impartirá periódicamente para mejorar los servicios que se prestan a todos los participantes en las reuniones.

26. En Nairobi, a fin de determinar los motivos de que haya fluctuaciones en la utilización de los locales de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, la División de Servicios de Conferencias distribuyó en 2018 una encuesta entre su base de clientes dirigida a los solicitantes de reuniones. El análisis preliminar de los resultados sugiere que los solicitantes de servicios de conferencias están interesados sobre todo en organizar talleres, cursos de capacitación y otras actividades de ejecución de programas que requieren servicios de conferencias.

27. Todos los órganos que se reúnen siguen teniendo derecho a recibir, previa solicitud, las grabaciones digitales de sus reuniones. En 2018, la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra generó grabaciones digitales de más de 3.000 reuniones, que se pusieron a disposición de los delegados a través de un portal web (<https://conf.unog.ch/digitalrecordings>). Las grabaciones de las reuniones públicas pueden verse libremente, pero para ver las de las reuniones privadas es necesario identificarse. Entre los usuarios de este servicio se cuentan los órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos, la Conferencia de Desarme y los órganos creados en virtud de tratados de desarme, la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo y la CEPE. En 2018, tres órganos con sede en Viena que tienen derecho a actas siguieron utilizando grabaciones digitales y dos de ellos utilizaron las grabaciones en lugar de las actas. El número de visitas a la correspondiente página del reproductor de sonido fue de 84.555 en 2018, frente a 57.740 en 2017, 89.752 en 2016 y 63.897 en 2015.

28. El Departamento de Comunicación Global puso a disposición del público en Internet, durante un tiempo limitado, grabaciones de reuniones y declaraciones públicas y siguió tratando de mejorar sus servicios de transmisión web y de ampliar su alcance, según se informó al Comité de Información ([A/AC.198/2019/3](#)).

Uso de los locales de las Naciones Unidas

29. El uso de los locales de las Naciones Unidas se rige por la instrucción administrativa relativa al uso de los locales de las Naciones Unidas para celebrar reuniones, conferencias, eventos especiales y exposiciones ([ST/AI/416](#), de 26 de abril de 1996), que está siendo revisada por los departamentos y las oficinas competentes. Además, el uso de los locales de las Naciones Unidas para celebrar reuniones y eventos ajenos a los procesos intergubernamentales de las Naciones Unidas en Nueva York se rige asimismo por la nota verbal transmitida por la Secretaria General Adjunta de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias a los Estados Miembros y a todos los jefes de departamento en abril de 2018, en la que figuran orientaciones actualizadas sobre el uso de las salas de conferencias de las Naciones Unidas, se hace hincapié en que las reuniones y eventos no deben tener carácter comercial y se destacan las responsabilidades de los patrocinadores de los eventos.

30. Dada la carga que siguen suponiendo para los limitados recursos de gestión de conferencias las numerosas reuniones y eventos no relacionados con los procesos intergubernamentales que se celebran en Nueva York (que constituyeron el 44 % de todas las reuniones en 2018), una de cuyas consecuencias es la aceleración del desgaste de las instalaciones de las salas de reuniones, se ha llevado a cabo un estudio para establecer un mecanismo de cobro a los clientes a fin de sufragar los gastos conexos. En los otros tres lugares de destino ya existen mecanismos de ese tipo.

31. En Ginebra, las misiones permanentes, las organizaciones no gubernamentales reconocidas como entidades consultivas por el Consejo Económico y Social y los clientes extrapresupuestarios que tienen derecho a ello pueden reservar, si están disponibles, salas para celebrar reuniones y eventos, de conformidad con lo dispuesto en la instrucción administrativa [ST/AI/416](#). En Viena, el número de solicitudes de servicios de conferencias recibidas de entidades externas siguió aumentando en 2018, en consonancia con la fuerte tendencia registrada en años anteriores. Por ejemplo, el número de actos paralelos organizados en el marco de cuatro de las grandes conferencias que se gestionan en la Oficina de las Naciones Unidas en Viena aumentó de 98 en 2013 a 216 en 2018. Es necesario obtener la aprobación de las secretarías sustantivas en cada caso, y la mayoría de las actuaciones y las actividades de las organizaciones no gubernamentales se programan como actos paralelos en el marco de las grandes conferencias.

32. En Nairobi, en 2018 se celebraron cuatro eventos que no fueron organizados por los órganos y organismos de las Naciones Unidas. Además, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente celebró la primera reunión del grupo especial de expertos de composición abierta sobre la basura marina y los microplásticos. Antes de los eventos, los organizadores obtuvieron la autorización expresa de la Oficina de la Directora General de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y firmaron cartas de acuerdo. En 2018 el índice de utilización de las salas de reuniones de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi fue del 54 %, frente al 39 % en 2017, y sería posible atender un número aún mayor de solicitudes de servicios procedentes de clientes ajenos a las Naciones Unidas.

III. Gestión de documentos

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

33. En 2018 la tasa de cumplimiento global por parte de los departamentos autores de los plazos de presentación de los documentos programados para su procesamiento (edición, traducción y formateo) siguió siendo elevada y ascendió al 90 %, como se muestra en la figura VI. La tasa de cumplimiento de la Secretaría del plazo de procesamiento (cuatro semanas) de los documentos que se presentaron puntualmente y se ceñían al límite de palabras también siguió siendo elevado y ascendió al 98 % (véase la figura VII). Por otro lado, como se indica en la figura VIII, la tasa de cumplimiento de los plazos de publicación volvió a aumentar, hasta el 94 %, siguiendo la tendencia al alza registrada desde 2013, año en que se situó en el 51 %.

Figura VI

Puntualidad en la presentación de documentos programados (2013-2018)

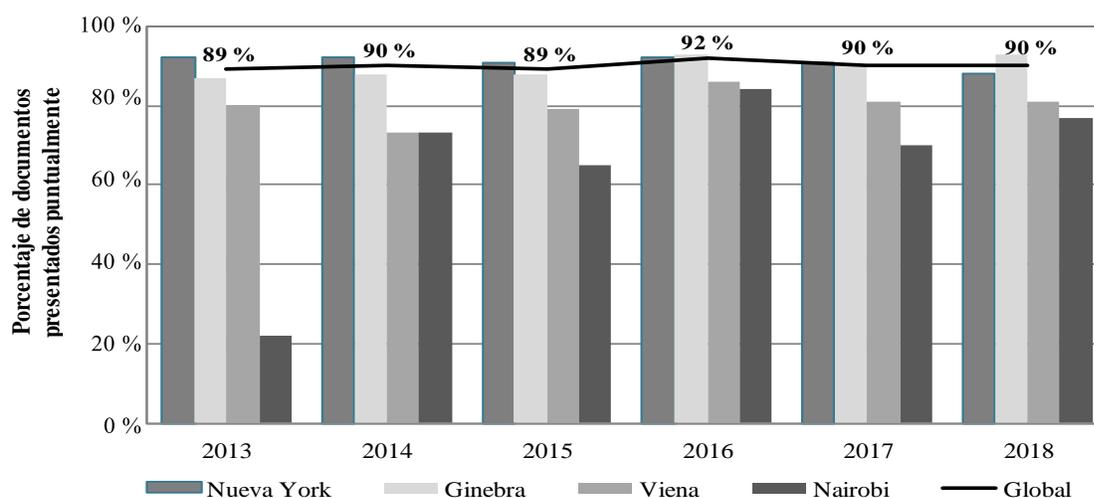


Figura VII

Puntualidad en el procesamiento de documentos programados (2013-2018)

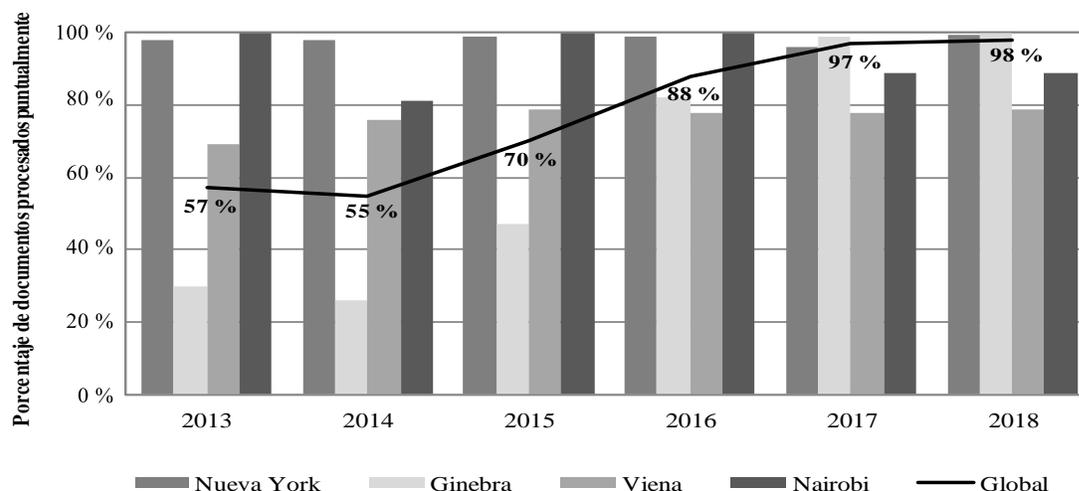
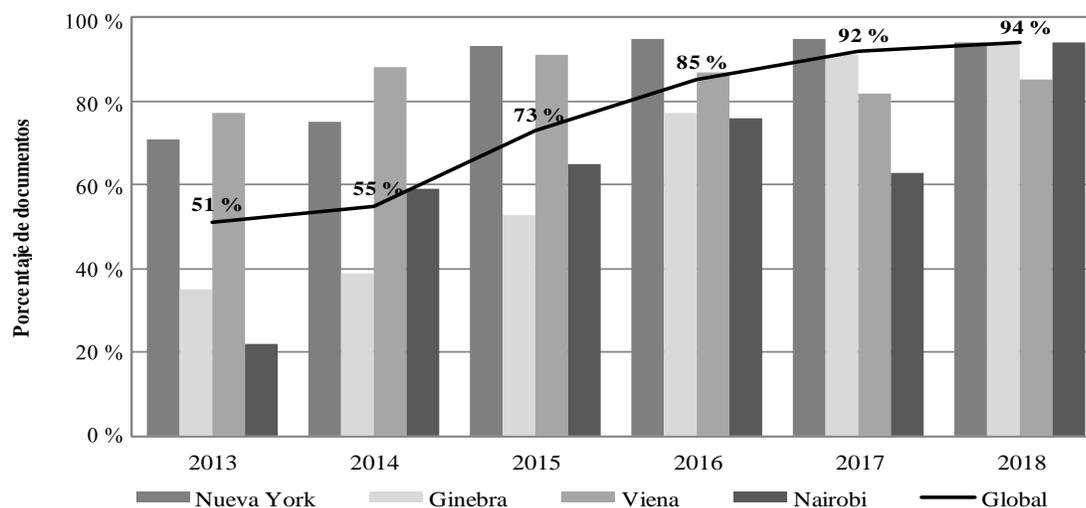


Figura VIII
Puntualidad en la publicación de documentos programados (2013-2018)



34. En Nueva York, los plazos de presentación se cumplieron en el 88 % de los casos, cifra ligeramente inferior a la de 2017. No obstante, el número de documentos programados aumentó un 4,5 % con respecto a 2017. Se siguió trabajando para que, en la medida de lo posible, la presentación de los informes se programara para antes de lo establecido (10 u 8 semanas antes) a fin de aumentar la previsibilidad y mejorar la eficiencia en todo el sistema. Una de las medidas adoptadas para ello es la inclusión en los pactos del personal directivo superior para 2019 de un indicador específico que obliga a presentar el 100 % de los documentos en los plazos acordados, ciñéndose al límite de palabras y cumpliendo plenamente todas las normas editoriales.

35. A fin de solucionar los problemas de documentación relacionados con la Quinta Comisión, el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias siguió perfeccionando el calendario de documentos programados en plena consulta con las oficinas y los departamentos autores y las secretarías de la Quinta Comisión y la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto, según el caso.

36. En Ginebra, la tasa de cumplimiento de los plazos de presentación de documentos en 2018 fue del 93 %, lo que supone un aumento con respecto al 90 % logrado en 2017 que se consiguió gracias al diálogo y el seguimiento periódicos con las secretarías sustantivas para mejorar la fiabilidad de las previsiones. Cuatro de las entidades que presentaron documentos cumplieron el plazo en el 100 % de los casos. En Viena, en 2018 la tasa de cumplimiento de los plazos de presentación de documentos se mantuvo en el 81 %, ya que no fue posible programar diversos documentos en los plazos establecidos debido al plan local de reuniones. En Nairobi, la tasa de cumplimiento pasó del 70 % en 2017 al 77 % en 2018, y se presentaron puntualmente 89 documentos de los órganos extrapresupuestarios (en 2018 no se reunió ninguno de los órganos incluidos en el calendario que presenta documentación para su procesamiento). La Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi siguió colaborando estrechamente con las entidades que presentan documentos para prestarles asistencia en las etapas iniciales de la planificación.

37. En cuanto al procesamiento, la tasa de cumplimiento de Nueva York en 2018 de los plazos establecidos fue del 99,2 % en el caso de los informes de la Secretaría que se presentaron puntualmente y se ceñían al límite de palabras y del 99,7 % en el caso del resto de los informes presentados en las mismas condiciones. En Ginebra, las

correspondientes tasas fueron del 100 % y el 99,8 %, respectivamente. En Viena, la tasa de cumplimiento de los plazos en el caso de los informes de la Secretaría fue del 84 %, pero la mayoría de los informes ajenos a ella procedentes de los grupos de trabajo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional no eran adecuados para procesarlos urgentemente o derivarlos a la traducción por contrata por ser muy técnicos o jurídicos o ser extensos. En consecuencia, la tasa de cumplimiento global (informes tanto de la Secretaría como ajenos a ella) de los plazos de procesamiento fue del 79 %, cifra no obstante superior al 78 % registrado en 2017. En Nairobi la tasa de cumplimiento de los plazos de procesamiento se mantuvo en el 89 %. Cabe destacar que, en el transcurso de cinco años, el número de palabras de los documentos recibidos en Nueva York se ha incrementado un 23 %, ya que pasó de 6.646 palabras por documento en el sexagésimo octavo período de sesiones de la Asamblea General a 8.192 palabras en el septuagésimo segundo. Pese a ello, gracias a la priorización dinámica del volumen de trabajo y al uso de nuevas tecnologías, la División de Documentación ha logrado reducir el tiempo de procesamiento de cada informe de 17 a 9 días entre 2013 y 2017.

38. En Nueva York, en 2018 el 94,4 % de los documentos programados se publicaron en los plazos establecidos. El 5,6 % de los documentos no se publicaron en el plazo establecido, a saber, seis semanas antes de la correspondiente reunión, porque se presentaron tarde y porque un número considerable de ellos superaba el límite de palabras. No obstante, el 100 % de los documentos se publicaron antes de que comenzara la reunión.

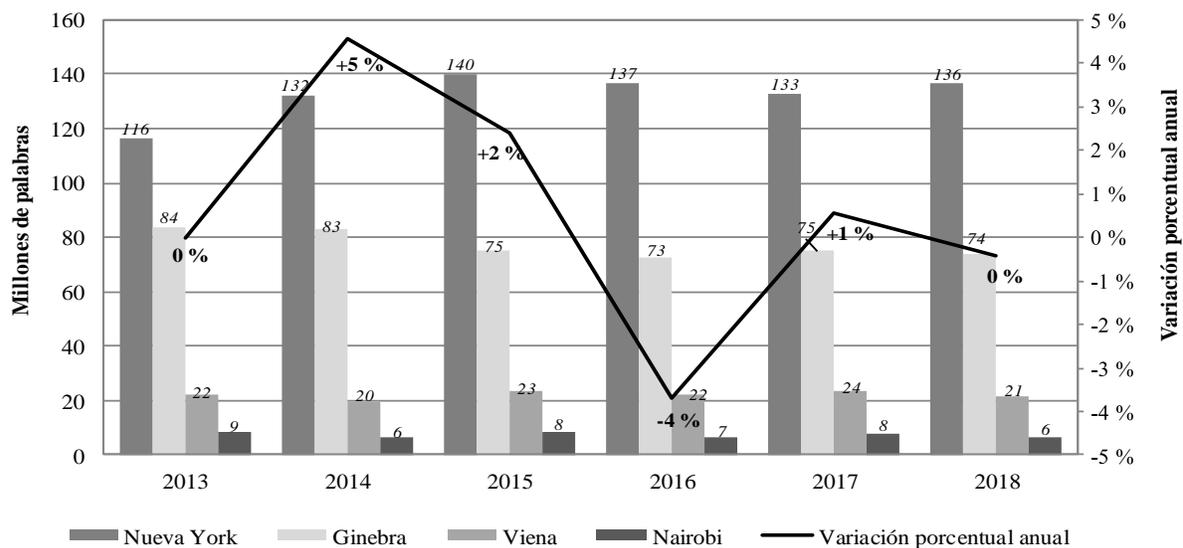
39. En Ginebra, en 2018 la tasa de cumplimiento de los plazos de publicación de documentos se situó en el 93,7 %, lo que supone un aumento con respecto al 91 % logrado en 2017. En el caso de los documentos que se presentaron puntualmente y se ceñían al límite de palabras establecido, la tasa de cumplimiento se situó en el 99,8 % gracias a los esfuerzos concertados de todos los interesados para mejorar la planificación, definir las prioridades y seguir de cerca los progresos. En 2018 se siguió escalonando la presentación de documentos de los órganos intergubernamentales con períodos de sesiones largos, como el Consejo de Derechos Humanos. Esta práctica se adoptó también en algunas reuniones de la CEPE. A pesar de que los plazos eran ajustados, los 16 suplementos de la Asamblea General y el Consejo Económico y Social se publicaron puntualmente. En 2018 también se publicaron en plazo, es decir, seis semanas antes de que comenzara el período de sesiones o de la fecha en que estaba previsto considerarlos, los 42 informes de resultados de los exámenes periódicos universales.

40. En Viena, la tasa de cumplimiento de los plazos de publicación aumentó del 82 % en 2017 al 85 % en 2018. En algunos casos se acordaron con las oficinas y los departamentos autores planes de procesamiento alternativos, que posteriormente fueron aceptados por los Estados Miembros. En Nairobi, la tasa de cumplimiento aumentó drásticamente, ya que pasó del 63 % en 2017 al 94 % en 2018.

B. Control y limitación de la documentación

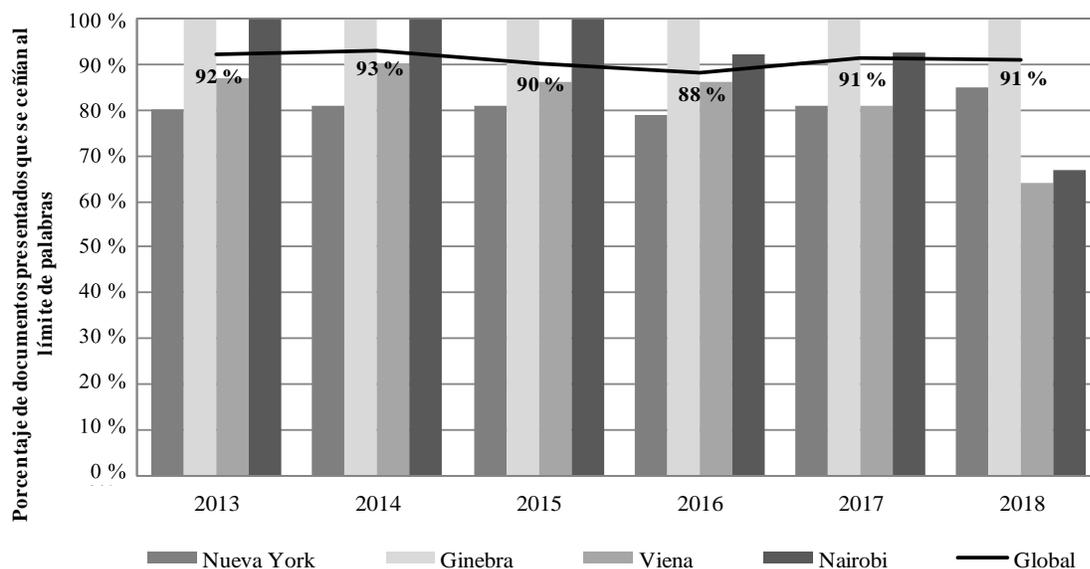
41. El número de palabras presentadas para su traducción en 2018 (237 millones) se mantuvo prácticamente sin cambios con respecto a 2017 (240 millones), como se indica en la figura IX.

Figura IX
Volumen de trabajo de traducción (2013-2018)



42. La proporción de documentos presentados para su procesamiento que se ceñían al límite de palabras establecido no varió, ya que se situó en el 91 % (véase la figura X).

Figura X
Documentos presentados para su procesamiento que se ceñían al límite de palabras establecido o acordado (2013-2018)



43. En Nueva York, el volumen de trabajo de traducción aumentó un 3 %, y las oficinas y departamentos autores presentaron 75 solicitudes de exención que añadieron 700.000 palabras. Sin embargo, la proporción de documentos programados presentados para su procesamiento que se ceñían al límite de palabras aumentó del 81 % en 2017 al 85 % en 2018. En Ginebra, el volumen de trabajo de traducción de 2018 fue similar al del año anterior. Se hizo respetar estrictamente en todos los documentos programados el límite de palabras establecido y se vigiló de cerca que los documentos presentados por los órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos respetaran el número de palabras establecido y el número de idiomas a los que se habían de traducir de conformidad con lo dispuesto en la resolución 68/268. Se concedieron exenciones únicamente a siete informes de la Dependencia Común de Inspección que no se pudieron programar por su carácter intersectorial y a un informe de procedimiento de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.

44. En Viena, en 2018 el volumen de trabajo de traducción disminuyó ligeramente con respecto a 2017, lo que es habitual en el primer año de cada bienio. Dado que un número considerable de los documentos procesados en Viena son textos jurídicos que no están sujetos a límites de palabras, se ceñieron a ellos únicamente el 64 % de los documentos. En Nairobi se previó y programó la documentación relacionada con las reuniones de la Asamblea de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y de la recién creada Asamblea de ONU-Hábitat. En el caso de documentos tales como programas de trabajo e informes de presupuesto y otros informes técnicos o jurídicos que superaban el límite de palabras, se negociaron plazos distintos del establecido (10-4-6 semanas), prestando la debida atención al gran volumen de documentos previstos para las reuniones que se celebrarían en el primer semestre de 2019.

C. Productividad

45. La productividad general, es decir, el número total de palabras procesadas dividido por todos los funcionarios de traducción que participan en la producción, de 2014-2018 se indica en el cuadro 1.

Cuadro 1

Productividad general de los servicios de traducción en páginas por día (2014-2018)

Lugar de destino	2014	2015	2016	2017	2018
Nueva York	5,4	5,8	5,9	5,9	6,1
Ginebra	5,1	4,8	5,1	5,0	5,3
Viena	5,3	5,1	5,4	5,2	5,4
Nairobi	5,5	5,9	5,8	5,3	4,9

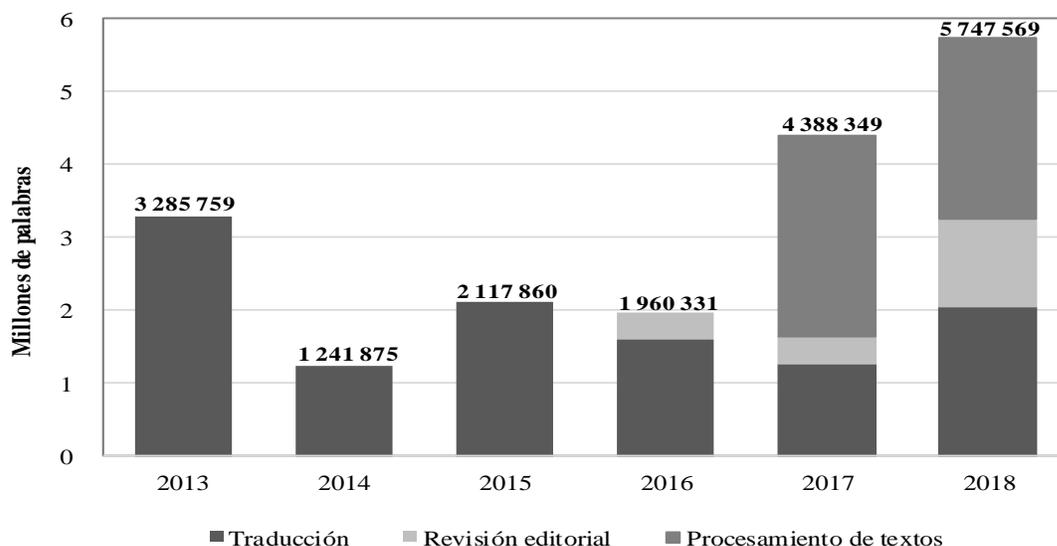
46. La tendencia al alza de la productividad de traducción puede atribuirse al mayor uso de eLUNA y al aumento de la autorrevisión. Se espera que en los próximos años la tasa de productividad de los otros lugares de destino sea similar a la de Nueva York. La bajada de la productividad en Nairobi se debe al aumento de la tecnicidad y la complejidad de los documentos procesados en 2018. Por ejemplo, varios informes extensos para los responsables de las políticas obligaron a hacer numerosas consultas a las oficinas autoras a fin de asegurar que la traducción fuera precisa. Cabe señalar que, en la traducción, la eficiencia se mide no solo con la productividad, sino también con el número de miembros del personal de apoyo que participan en el proceso. Por ejemplo, a lo largo de los años las nuevas tecnologías han permitido prescindir progresivamente de los mecanógrafos y los auxiliares referencistas.

D. Distribución del volumen de trabajo

47. En la figura XI se muestra el volumen de trabajo compartido entre los lugares de destino. Si bien cada vez se comparte más volumen de trabajo, el hecho de que los picos de trabajo se produzcan al mismo tiempo en los distintos lugares de destino sigue limitando la capacidad de la Secretaría de aumentar durante todo el año el volumen de trabajo que se comparte.

Figura XI

Distribución del volumen de trabajo entre lugares de destino (2013-2018), por número de palabras y tipo de trabajo

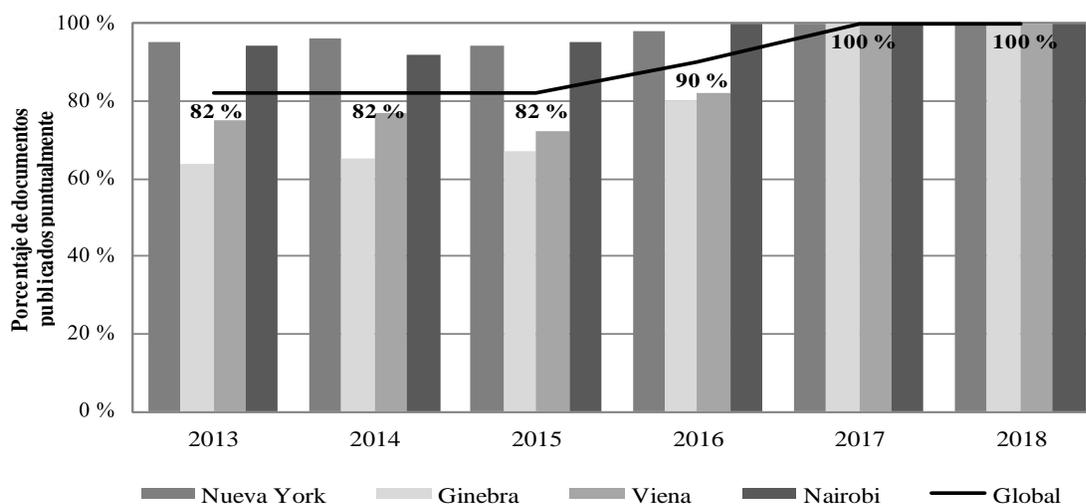


E. Publicación simultánea de los documentos

48. Uno de los pilares del multilingüismo es la publicación simultánea de los documentos en todos los idiomas oficiales. Como se indica en la figura XII, en 2018 todos los lugares de destino lograron una tasa de cumplimiento del 100 %.

Figura XII

Cumplimiento de la obligación de publicar simultáneamente los documentos (2013-2018)



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

49. Al igual que en años anteriores, el Departamento participó activamente en el proyecto “Digitalización: convertir siete decenios de trabajo de las Naciones Unidas en conocimiento abierto”, financiado con contribuciones voluntarias de Qatar, por valor de 5 millones de dólares, y de China, por valor de 100.000 dólares. El proyecto concluyó en octubre de 2018 y gracias a él se lograron preservar más de 1,25 millones de páginas de los documentos históricos más antiguos y vulnerables.

G. Innovaciones en la gestión de la documentación

50. La herramienta de visualización del volumen de trabajo desarrollada en la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra se adoptó e implantó en Viena en 2018. La herramienta facilita a las secciones lingüísticas las tareas de planificación y priorización y contribuye a utilizar de manera más eficiente los recursos internos y contractuales. Paralelamente se implementó un nuevo sistema de priorización en la herramienta de gestión del flujo de trabajo. Todo ello contribuyó a que en 2018 Viena cumpliera en mayor medida los plazos de procesamiento establecidos en el caso de los informes de la Secretaría.

51. En 2018 se siguió trabajando para mejorar las aplicaciones de gText y compartirlas con otras organizaciones en régimen de recuperación de gastos. Las características de eLUNa, que comenzó siendo una aplicación de traducción asistida por computadora vinculada al repositorio de documentos de la Organización y a UNTERM, se siguieron ampliando con una nueva interfaz de redacción de actas literales, que se suma a las interfaces de edición y de revisión que se desarrollaron recientemente. Además, se incorporaron al sistema componentes de traducción automática neuronal, que genera mejores resultados que la traducción automática estadística, especialmente en el caso de idiomas de morfología compleja. En estos momentos las aplicaciones de gText se utilizan en los cuatro lugares de destino, cuatro comisiones regionales y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Además, está previsto que en 2019 se implanten en la CESPAP, y se están haciendo pruebas para dar acceso a ellas al Departamento de Comunicación Global. Se procedió asimismo a la consolidación de UNTERM, trasladando a ella las bases terminológicas locales de todos los lugares de destino y las comisiones regionales y eliminando las fichas duplicadas, tareas que concluyeron en 2018. Esta medida contribuirá a lograr la coherencia terminológica en la Organización. La Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación, por conducto de sus comités de alto nivel, ha seguido alentando a que se utilice la terminología oficial al preparar la documentación oficial en que se resumen las deliberaciones de los comités.

52. Las aplicaciones de gText también se integraron con los sistemas de gestión de la documentación de la Secretaría (gDoc y DCPMS), con lo cual se pueden cargar los documentos y transferir los metadatos directamente, y el repositorio de documentos se alimenta de manera automática. Se espera que la integración mejore aún más en 2019, con el desarrollo de gDoc 2.0. El objetivo último es poder extraer metadatos para producir documentos de lectura mecánica.

53. El Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias sigue encabezando, junto con el Comité de Alto Nivel sobre Gestión y la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), las actividades del proyecto “Marco de interoperabilidad semántica de las Naciones Unidas para documentos normativos y parlamentarios”. La prueba de concepto llevada a cabo en 2018 con documentos de la FAO, la Organización Mundial de la Salud y la Organización Marítima Internacional en cuanto al marcado de resoluciones

relacionadas entre sí utilizando el estándar de XML para documentación parlamentaria Akoma Ntoso, aprobado en 2017, ha allanado el camino para estudiar la posibilidad de producir documentos de lectura mecánica mejorados con metadatos, que podrían generar eficiencias en el procesamiento de la documentación porque permitirían hacer el seguimiento del ciclo de vida y el flujo de trabajo de la documentación y mejorar tanto la posibilidad de localización de los documentos como sus interrelaciones, al tiempo que se asegura su preservación y validez oficial.

IV. Dotación de personal

Vacantes, contratación e innovaciones en la dotación de personal

54. En el cuadro 2 se presenta la tasa de vacantes de los principales grupos ocupacionales por lugar de destino al 31 de diciembre de 2018, mientras que en el cuadro 3 figuran las cifras de 2017 a efectos de comparación. En la mayoría de los casos la tasa se mantuvo igual o se redujo. En el servicio de interpretación de Nairobi, la tasa de vacantes se redujo hasta el 11 % y se espera que siga haciéndolo en 2019, mientras que en las dependencias de procesamiento de textos de Ginebra disminuyó del 19 % (17 puestos) en 2017 al 16 % (13 puestos) en 2018. No se encontró ninguna dificultad concreta a la hora de cubrir los puestos, y en el primer trimestre de 2019 se cubrieron otros 12.

Cuadro 2

Tasa de vacantes en los principales grupos ocupacionales al 31 de diciembre de 2018 (puestos)

	<i>Nueva York</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	4	3	5	5	0	0	2	11
Servicios de traducción	30	9	13	7	3	7	4	17
Dependencias de procesamiento de textos	18	14	13	16	1	3	3	14
Servicios de revisión editorial	1	4	2	8	–	–	n. a.	n. a.
Servicio de Actas Literales	2	4	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.

Abreviación: n. a.: no se aplica.

Cuadro 3

Tasa de vacantes en los principales grupos ocupacionales por lugar de destino al 31 de diciembre de 2017 (puestos)

	<i>Nueva York</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	9	7	5	5	1	4	7	37
Servicios de traducción	31	9	10	6	5	12	3	14
Dependencias de procesamiento de textos	17	14	17	19	1	3	3	14
Servicios de revisión editorial	2	7	2	10	–	–	n. a.	n. a.
Servicio de Actas Literales	3	6	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.

Abreviación: n. a.: no se aplica.

Contratación de profesionales lingüísticos

55. En 2018 concluyeron siete concursos organizados para contratar a profesionales lingüísticos, a raíz de los cuales se incluyó en listas de preselección a 143 profesionales para su posterior contratación. De los siete concursos, uno era para lingüistas computacionales, tres para intérpretes y los otros tres fueron concursos íntegramente a distancia combinados para traductores, editores, redactores de actas literales y preparadores de originales, correctores de pruebas y editores de producción, en los que los candidatos aprobados pasan a una lista única para que posteriormente se los contrate, se los transfiera o se los asigne en préstamo a cualquiera de esas esferas funcionales. Gracias a la accesibilidad de las pruebas a distancia, los concursos combinados atrajeron a un número de aspirantes sin precedentes, especialmente de regiones con menor representación, y generaron un número de candidatos suficiente como para cubrir las necesidades de personal previstas para los próximos tres años y reducir la tasa de vacantes del Servicio de Traducción al Francés en particular. Además, con los concursos los servicios lingüísticos han podido encontrar profesionales lingüísticos idóneos para trabajar como temporeros o por contrata, lo que, junto con el carácter combinado de los concursos, ha reducido drásticamente el número de concursos que es necesario celebrar, y ello a su vez ha aumentado de manera considerable la eficiencia del proceso de contratación. También ha supuesto unos ahorros notables para los candidatos, que antes tenían que sufragar el viaje a los centros de examen, a menudo ubicados en otros países.

56. En 2018 se hicieron pruebas con una herramienta para examinar a intérpretes a distancia, pero se detectaron varios problemas técnicos que se están solucionando con miras a utilizarla en el concurso de intérpretes de francés que se organizará en 2020, siempre y cuando se logre un entorno de pruebas de la misma calidad que el que existe en los centros de examen presencial. En las pruebas también quedó patente la posible utilidad de la herramienta para formar a intérpretes a distancia, por lo que el Departamento la utilizará en sus actividades de capacitación y extensión.

57. La asignación a Viena de cinco miembros del Servicio de Traducción al Francés de Nueva York, que comenzó en 2016, era una medida temporal encaminada a retener a personal que de lo contrario habría dimitido en un momento en que el número de jubilaciones era elevado y los concursos no generaban suficientes candidatos para cubrir los puestos vacantes. En los últimos dos años la situación ha mejorado considerablemente, ya que el nuevo examen combinado a distancia generó 38 candidatos para cubrir los puestos de categoría P-3 y se han ido cubriendo las vacantes de categoría P-4 que había en el Servicio. Por tanto, se pondrá fin a la asignación, de modo que los dos últimos funcionarios que siguen en Viena volverán al Servicio de Nueva York a comienzos de 2020. Cabe señalar que, si bien se logró retener a personal en un momento en que había una gran necesidad de funcionarios experimentados, la asignación supuso un ahorro mínimo e impuso una carga desproporcionada al equipo de Nueva York, donde repercutió negativamente en la productividad.

58. En 2018 la Secretaría acogió a 85 pasantes lingüísticos, quienes en total pasaron 5.520 días en los servicios lingüísticos y recibieron 4.630 horas de supervisión del personal en forma de observaciones, *coaching*, capacitación individual sobre diversos temas y orientación profesional. La mayoría de los pasantes (76) procedían de universidades asociadas, es decir, universidades que han firmado un memorando de entendimiento o un acuerdo de prácticas a distancia con las Naciones Unidas o que pertenecen al Consorcio Panafricano de Másteres en Interpretación e Interpretación. Los servicios lingüísticos celebraron 340 sesiones de capacitación e información a lo largo del año en el marco del programa de extensión universitaria. Como parte del examen de sus acuerdos de colaboración con universidades asociadas, en 2018 el Departamento aumentó a ocho el número de universidades con acuerdos de prácticas

a distancia, con arreglo a los cuales se ofrece experiencia práctica a estudiantes prometedores de traducción de un modo que les resulta eficaz en función de los costos. El Departamento tiene previsto suscribir acuerdos de asociación con ciertas universidades de regiones con menor representación que no cumplen todos los requisitos para convertirse en organizaciones miembros de la red de universidades que han firmado memorandos de entendimiento. Es posible que así se contribuya a satisfacer las necesidades de las Naciones Unidas en materia de planificación de la sucesión a largo plazo.

59. Como parte del programa de extensión, el Departamento siguió utilizando los medios sociales en todos los idiomas oficiales para informar de las oportunidades de carrera en los cuatro lugares de destino. A lo largo del año el número de seguidores de las cuentas de Twitter y las páginas de Facebook del Departamento aumentó un 29 % y un 24 %, respectivamente. El número de suscriptores a su canal de YouTube también aumentó, en concreto un 39 %, lo que deja patente la importancia que revisten los medios sociales para llegar a personas que podrían ser contratadas.

60. El proyecto del Consorcio Panafricano de Másteres, cuyo fin es ampliar el acceso a educación terciaria de gran calidad en África mediante los títulos de máster internacional en interpretación y traducción que imparten cinco universidades, ha sido prorrogado sin costo adicional hasta noviembre de 2019. Gracias al proyecto se han graduado ya más de 100 alumnos y muchos de ellos forman parte de las listas de preselección de organizaciones internacionales y regionales, lo que contribuye a la estrategia general de desarrollo de aumentar cuantitativa y cualitativamente las aptitudes para abastecer los mercados de empleo tanto en África como en el resto del mundo. En 2019 se celebrará un segundo taller sobre el plan de estudios para ampliar el alcance del proyecto a fin de incluir la interpretación y la traducción comunitarias y en los servicios públicos y ofrecer una plataforma para crear sinergias con otros proyectos educativos financiados por donantes y otros proyectos universitarios de cooperación.

V. Instalaciones y accesibilidad

61. Las operaciones de servicios de conferencias de la Secretaría en Nueva York y Ginebra siguieron organizando servicios de accesibilidad para las reuniones de los órganos que tienen derecho a ellos o que poseen fondos extrapresupuestarios para ellos, servicios que en 2018 consistieron en la interpretación a lengua de señas, el subtítulo en cerrado en directo y a distancia, la provisión de ayuda técnica, la impresión en braille por encargo y la disposición de asientos accesibles. En el tercer trimestre de 2018 se llevaron a cabo obras de renovación en el Salón de la Asamblea General para mejorar el acceso de las personas con discapacidad. Las obras consistieron en instalar un ascensor para sillas de ruedas que diera acceso al estrado y la tribuna, sustituir en el lado oeste del Salón los asientos de asesor, que eran fijos, por asientos móviles que permitieran situar sillas de ruedas en la posición de delegado o en la de asesor, e instalar una rampa en la entrada principal de la sala GA-200. En la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra se implantó en tres salas de conferencias la función de imagen incrustada para poder mostrar simultáneamente en ventanas superpuestas la transmisión web, el subtítulo en cerrado y a los intérpretes de lengua de señas. A petición del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, el Servicio de Idiomas de la Oficina facilitó la provisión de versiones en inglés llano de 4 documentos fundamentales del Comité, entre ellos 1 resolución, que se sumarían a los 14 documentos transcritos en inglés llano a comienzos de 2018.

62. En Nairobi, la División de Servicios de Conferencias siguió respaldando los esfuerzos por aumentar la accesibilidad de sus instalaciones y conferencias. En estos

momentos está preparando la lista de precios de los servicios de conferencias accesibles para ponerlos a disposición de las conferencias extrapresupuestarias y tratando de adecuar su sitio web a lo dispuesto en las directrices internacionales sobre accesibilidad. En 2018 también se siguió mejorando la accesibilidad de las instalaciones de conferencias del Centro Internacional de Viena.

63. El Departamento participó activamente en el examen interno de todo el sistema sobre la inclusión de las personas con discapacidad y en el estudio sobre conferencias y eventos accesibles que la Dependencia Común de Inspección puso en marcha a petición del Departamento en 2016 y 2017 (JIU/REP/2018/6). El Departamento se esforzará por aplicar las recomendaciones dimanantes del examen y del estudio de la Dependencia y mejorará la accesibilidad en su ámbito de actividad. El Departamento también continúa tratando de mejorar la accesibilidad de sus sistemas actuales y velando por que la accesibilidad se tenga en cuenta ya en las etapas iniciales de desarrollo de toda herramienta o sistema nuevo.

VI. Medición de la calidad de los servicios de conferencias

64. A fin de velar por que se presten servicios de conferencias de gran calidad a los Estados Miembros, el Departamento recoge impresiones mediante una encuesta electrónica global que está disponible todo el año en todos los idiomas oficiales. En 2018 el 91 % de los encuestados calificaron los servicios de conferencias de buenos o muy buenos. En Nueva York la cifra fue del 89 %, en Ginebra del 100 % (del 92 % en una encuesta local), en Viena del 100 % y en Nairobi del 90 %.

65. Por otro lado, en noviembre y diciembre de 2018 la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra mantuvo una serie de entrevistas, tanto en el momento como en profundidad, con los delegados y organizadores de las reuniones, distribuyó una encuesta a las secretarías sustantivas y organizó un taller en el que se combinaba la metodología de previsión estratégica con la de pensamiento de diseño, todo ello en el marco de un proyecto encaminado a conocer a fondo la experiencia de los clientes en tiempo real y perfilar las tendencias de los servicios de conferencias a lo largo del tiempo. Los resultados del proyecto permitirán comprender en mejor medida las expectativas de los Estados Miembros y las secretarías sustantivas en cuanto a los servicios de conferencias tanto en la actualidad como a mediano y largo plazo.

Reuniones informativas con las delegaciones en 2018

66. En todas las reuniones informativas celebradas en 2018, los representantes de los Estados Miembros expresaron su agradecimiento por la calidad del trabajo de los servicios lingüísticos y señalaron que el hecho de que se trabajara en los seis idiomas oficiales permitía que todos los asistentes a las reuniones participaran plenamente y promovía el multilingüismo.

67. En Nueva York se celebraron seis reuniones informativas, una por idioma, en las que se destacaron las iniciativas y la labor llevadas a cabo por los servicios de traducción para garantizar la calidad de la documentación, como las nuevas mejoras de eLUNA, la reorganización y actualización de los procedimientos de desarrollo de terminología, la aplicación sistemática de controles de aseguramiento de la calidad y la provisión de capacitación y observaciones al personal nuevo. Los servicios de interpretación hicieron hincapié en que el aumento de la velocidad de formulación de las declaraciones registrado en los últimos años seguía dificultando que las declaraciones se interpretaran a la perfección. En su resolución [72/313](#), relativa a la revitalización de la labor de la Asamblea General, la Asamblea recomendó a los oradores que fueran conscientes de la velocidad a la que formulaban sus declaraciones, habida cuenta de que era necesario que fueran traducidas con exactitud

por los intérpretes. En aras de una interpretación de conferencias de la máxima calidad, la Secretaría continuará haciendo un seguimiento de la velocidad a la que se formulan las declaraciones. En las reuniones informativas también se mencionaron las orientaciones sobre el lenguaje inclusivo en cuanto al género que los servicios lingüísticos contribuyeron a elaborar en los seis idiomas oficiales.

68. En la reunión informativa celebrada en Ginebra se puso a prueba un nuevo formato consistente en centrarse en un abanico de esferas temáticas relacionadas con los servicios de gestión de conferencias (por ejemplo, la innovación, la accesibilidad, la prestación de servicios con orientación al cliente y la repercusión del plan estratégico de conservación del patrimonio), que fue muy bien recibido. Todos los asistentes acogieron asimismo con agrado un mecanismo innovador para recoger en tiempo real las impresiones de los participantes.

69. La reunión informativa mantenida en Viena con las misiones permanentes sirvió para dar seguimiento a las cuestiones planteadas por los Estados Miembros en la reunión de 2017, como la centralización de la información relacionada con las reuniones, la mejora del equipo de las salas de reuniones y el aumento de la interacción entre el personal lingüístico y los expertos técnicos. En la reunión informativa de Nairobi se informó a las misiones permanentes de los progresos realizados en los proyectos de construcción en curso y, en particular, se presentó un resumen de las mejoras realizadas hasta entonces y se expusieron los problemas que planteaba la obsolescencia tecnológica.

VII. Conclusiones, recomendaciones y propuestas de próximas medidas

A. Conclusiones

70. La Secretaría siguió cumpliendo su mandato de prestar puntualmente servicios de conferencias de gran calidad y mantuvo un buen desempeño en todos los indicadores clave. A raíz de la política de innovación proactiva del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias se implantaron nuevas herramientas, mecanismos y estrategias que están ampliando, modernizando y diversificando los servicios que prestan sus operaciones de gestión de conferencias en Nueva York, Ginebra, Viena y Nairobi, lo que redundará en beneficio de los participantes en las reuniones que los utilizan y de los procesos multilaterales en general.

71. En 2019 la Secretaría seguirá mejorando estos resultados y haciendo innovaciones. Entre otras cosas, está previsto comenzar a utilizar gDoc 2.0, con el que se racionalizará aún más el flujo de trabajo de la documentación, ampliar las funciones y el alcance de la ventanilla única y la versión digital del *Diario de las Naciones Unidas* e implantar la herramienta de aprendizaje en línea para el personal lingüístico. Además, en Nueva York se empezará a aplicar un mecanismo de recuperación de gastos en el caso de las reuniones ajenas a los procesos intergubernamentales.

72. La innovación, la modernización y la mejora constantes se han convertido en los rasgos definitorios y el motor de las operaciones de gestión de conferencias de la Secretaría, en las que se trata de aumentar la eficacia y la eficiencia y de seguir mejorando al mismo tiempo la calidad, la puntualidad, la sostenibilidad y la accesibilidad de los servicios que se prestan.

B. Medidas que se recomienda que adopte la Asamblea General

73. El Secretario General recomienda que la Asamblea General:

- a) Tome nota del presente informe;
 - b) Examine el calendario de conferencias y reuniones anualmente, en consonancia con el ciclo presupuestario, al menos durante el período de prueba previsto en la resolución [72/266 A](#), y solicite al Secretario General que, en ese mismo período, presente calendarios anuales;
 - c) Exprese su apoyo a los esfuerzos realizados por el Secretario General para innovar en los servicios de conferencias;
 - d) También exprese su apoyo a los esfuerzos realizados por el Secretario General para seguir estrechando la coordinación entre lugares de destino en cuanto a las actividades de servicios de conferencias, incluso mediante el seguimiento y la presentación de informes globales.
-