Naciones Unidas A/77/91

Asamblea General

Distr. general
17 de junio de 2022
Español
Original: inglés

Septuagésimo séptimo período de sesiones
Tema 142 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 76/237 y las resoluciones anteriores sobre la cuestión 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 2021.

* A/77/50.

22-09512 (S) 280622 220722

Se ruega reciclar

I. Introducción

1. En 2021, los problemas prácticos creados por la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19) siguieron poniendo a prueba la resiliencia de los servicios de conferencias e intergubernamentales prestados por la Secretaría en Nueva York, Ginebra, Viena y Nairobi. Pese a las constantes dificultades y las medidas de mitigación que hubo que tomar para proteger la salud y la seguridad de los participantes en las reuniones y del personal de las Naciones Unidas, en 2021 el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias logró prestar ininterrumpidamente servicios de conferencias de gran calidad, garantizando así la continuidad de las operaciones del proceso intergubernamental en los principales lugares de destino con servicios de conferencias y en las conferencias y reuniones celebradas bajo los auspicios de las Naciones Unidas en otros lugares.

2. La resiliencia, la adaptación y la innovación, también en consonancia con la Estrategia de Datos del Secretario General para la Acción de Todos en Todas Partes, fueron fundamentales para lograr los resultados obtenidos en 2021. El objetivo era mejorar los servicios de conferencias y seguir buscando innovaciones tecnológicas y de otro tipo para promover la eficacia y la eficiencia, dentro de una estrategia general de mejora y transversalización de la gestión global integrada. Casi todos los indicadores clave del desempeño relacionados con el volumen de trabajo y la productividad en la gestión de reuniones y documentos mejoraron en los cuatro lugares de destino.

3. Aunque el número total de reuniones celebradas en 2021 no alcanzó la cifra anterior a la pandemia, sí aumentó con respecto a 2020. Fue posible prestar servicios a las reuniones, incluido el suministro de la documentación en los plazos previstos, gracias a la estrategia que ha adoptado el Departamento a largo plazo para modernizar continuamente todos los aspectos de su labor, tarea facilitada a su vez por la automatización y virtualización de distintas soluciones tecnológicas desarrolladas internamente o adquiridas en el mercado. Los esfuerzos del Departamento en este sentido reflejan su compromiso de garantizar el multilingüismo y al mismo tiempo promover la sostenibilidad de sus operaciones y la accesibilidad general de sus servicios.

4. En el presente informe se ofrece una visión general de las estadísticas pertinentes y los indicadores relativos a los servicios de conferencias, con arreglo a lo solicitado por la Asamblea General. También se exponen diversas enseñanzas extraídas durante la pandemia de COVID-19 desde la perspectiva de la gestión de conferencias. En concreto, las circunstancias adversas de los dos últimos años han permitido adquirir nuevos conocimientos, desarrollar nuevas aptitudes y aplicar o adaptar nuevas tecnologías. Esas enseñanzas, junto con la atención constante a la satisfacción de los clientes, harán que sea más fácil lograr una utilización óptima de las instalaciones y los servicios de conferencias conforme a las expectativas de los Estados Miembros.

II. Gestión de reuniones

La COVID-19 siguió afectando a la gestión de reuniones

5. Se mantuvieron las restricciones a los viajes y a las reuniones presenciales asociadas a la pandemia, por lo que en 2021 hubo que cancelar o aplazar nuevamente una enorme proporción de las reuniones en los cuatro lugares de destino. En la Sede, durante la parte principal del septuagésimo sexto período de sesiones de la Asamblea General solo se celebraron presencialmente las sesiones de la Asamblea, sus

Comisiones Principales y el Consejo de Seguridad, así como un pequeño número de otras reuniones previstas en el calendario. En Ginebra, aunque se prestaron servicios a las reuniones de las Naciones Unidas previstas en los mandatos, las restricciones relacionadas con la pandemia obligaron a reducir el programa de trabajo, y también fue inferior al habitual el número de reuniones presenciales que se solicitaron y a las que se prestaron servicios. Las reuniones del calendario aprobadas por la Asamblea tuvieron prioridad para usar las instalaciones y los servicios de conferencias, que, por este motivo, estuvieron menos disponibles para eventos de clientes extrapresupuestarios y especiales.

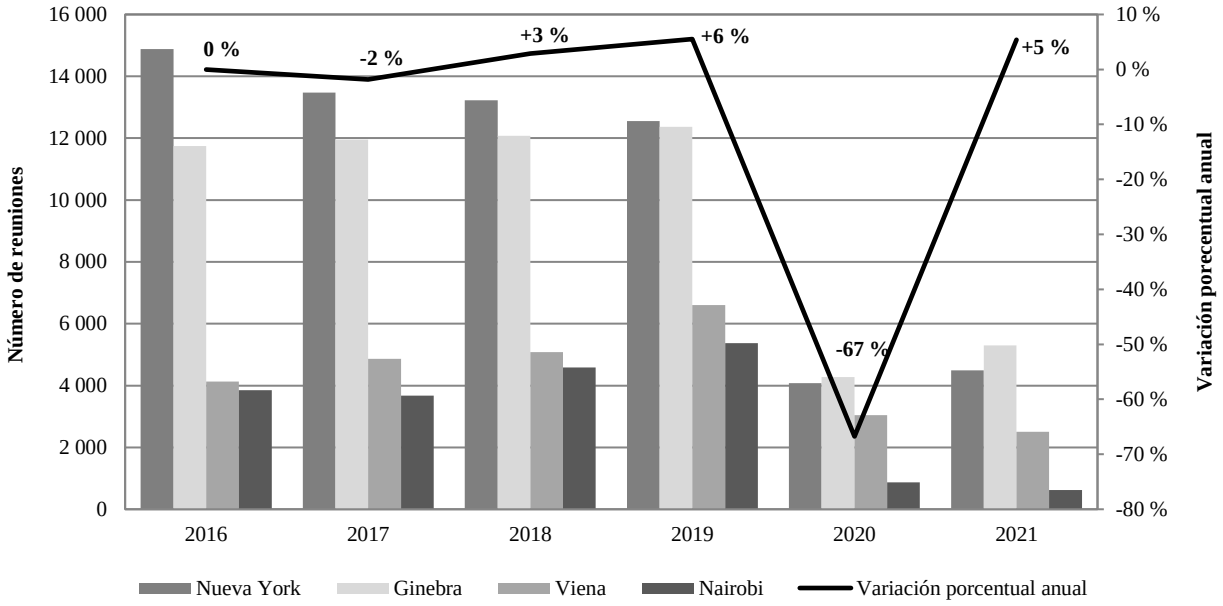
6. El Centro Internacional de Viena permaneció abierto para celebrar reuniones a lo largo de 2021, pero la asistencia presencial fue menor debido a los requisitos de distanciamiento físico. Viena recibió menos solicitudes de reuniones de clientes extrapresupuestarios y externos que durante el período prepandémico, y pudo atender muchas de ellas, aunque dio prioridad a las reuniones directamente relacionadas con los procesos intergubernamentales. En Nairobi, el cierre general de las instalaciones de conferencias duró hasta el fin de septiembre de 2021. La Asamblea de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente celebró en formato virtual la primera parte de su período de sesiones de 2021, que se reanudó y concluyó en 2022, mientras que otras reuniones tuvieron lugar en formato híbrido. Una serie de organismos no incluidos en el calendario celebraron de modo virtual parte de sus períodos de sesiones, que concluirán presencialmente en 2022.

7. Aunque el número de reuniones celebradas en todo el mundo aumentó un 5 % de un año a otro, como se muestra en el cuadro 1 y en la figura I, en parte debido a que varias reuniones y conferencias se aplazaron de 2020 a 2021, las cifras siguieron siendo estando muy por debajo de las anteriores a la pandemia en todos los lugares de destino.

Cuadro 1
Número de reuniones celebradas (totales globales), 2016-2021

Número de reuniones	*2016*	*2017*	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*
Total global	34 604	33 975	34 962	36 892	12 266	12 924

Figura I
Volumen de reuniones en los cuatro principales lugares de destino con servicios de conferencias, 2016-2021



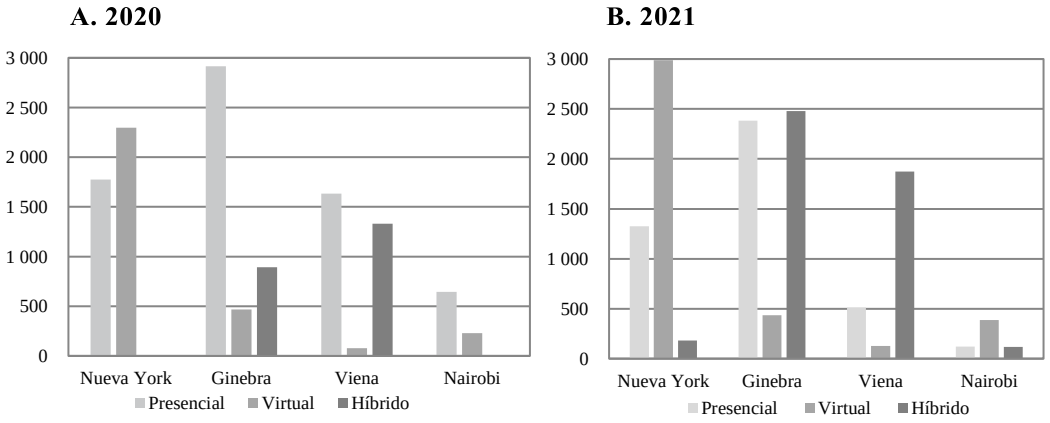
8. Las reuniones no previstas en el calendario representaron el 58 % de las celebradas en 2021, frente al 67 % en 2020 (y el 82 % en 2019). El número de reuniones no previstas en el calendario fue un 7 % menor que en 2020, mientras que el número de reuniones previstas fue un 31 % mayor que en 2020.

9. Gracias a las herramientas, las estructuras y los procedimientos que se establecieron en 2020 y siguieron desarrollándose en 2021, los servicios de reuniones de la Secretaría pueden asumir las fluctuaciones repentinas del volumen de trabajo de gestión de reuniones y cambiar rápidamente a formatos remotos o híbridos cuando es necesario. Por ejemplo, durante el 14º Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Justicia Penal, celebrado en Kioto (Japón), un pequeño equipo de conferencias de Viena prestó servicios *in situ*, mientras que sendos equipos de Viena y Nueva York ofrecieron por vez primera interpretación a distancia. A pesar de los problemas de conectividad y de calidad del audio y el video, los equipos lograron prestar servicios a las reuniones, y se extrajeron valiosas enseñanzas para el futuro. En Nairobi, los oficiales de servicios de conferencias desempeñaron nuevas funciones, como la de moderar reuniones en las plataformas de interpretación simultánea a distancia.

10. El número de reuniones presenciales, virtuales e híbridas celebradas en cada lugar de destino en 2020 y 2021 se muestra en la figura II. La proporción de reuniones virtuales aumentó notablemente en Nueva York, mientras que en Ginebra y Viena aumentó significativamente la proporción de reuniones híbridas. El aumento del número de reuniones y los nuevos formatos de reunión utilizados para funcionar en modo de continuidad de las operaciones incrementaron la carga de trabajo de los servicios de conferencias en comparación con 2020. La proporción de reuniones con servicios de interpretación aumentó un 70 % con respecto a 2020 y la proporción de reuniones organizadas sin interpretación disminuyó un 13 %. La prestación de servicios a las reuniones híbridas y virtuales plantea dificultades técnicas, logísticas y de capacidad, además de causar problemas de salud. En junio de 2021, la División de Gestión de la Atención Sanitaria y Seguridad y Salud Ocupacionales, en su evaluación de los riesgos laborales ocasionados por la pandemia, señaló que la

interpretación en modo disperso (desde el domicilio) suponía un riesgo evidente para la salud. En esa evaluación también se indicaban las medidas que debían tomarse para mejorar la calidad del sonido y proteger la salud y el bienestar de los intérpretes. Como medida paliativa, se mantuvo en 2021 la reducción de la carga de trabajo de interpretación aplicada al inicio de la pandemia. Por consiguiente, se redujo la duración de las asignaciones de los intérpretes en las reuniones con servicios de interpretación simultánea a distancia, por lo que en ocasiones hubo que asignar equipos de interpretación adicionales para cubrir las reuniones de tres horas, a fin de que la exposición a las difíciles condiciones de trabajo fuera menor. Además, el personal del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias preparó una serie de infografías y videos sobre los requisitos tecnológicos para las reuniones virtuales e híbridas, cuyo propósito era concienciar a los participantes de la importancia de contar con el equipo y la conexión recomendados. Ginebra inició la campaña de sensibilización en diciembre de 2021, con materiales en francés e inglés, y Nueva York preparó visualizaciones y videos en los seis idiomas oficiales, que empezaron a distribuirse en enero de 2022. Con esta campaña se pretendía promover las buenas prácticas y compartir consejos a través de las cuentas del Departamento en las redes sociales y de su sitio web, así como en otros foros. Pero, a pesar de todo, siguió sin mejorar la calidad del sonido y persistieron los problemas de conectividad a Internet, lo que supuso una carga cognitiva adicional para los intérpretes.

Figura II
Formato de las reuniones celebradas en los cuatro principales lugares de destino con servicios de conferencias en 2020 y 2021



11. Incluso cuando hubo que trabajar en modo de continuidad de las operaciones debido a la pandemia, se aseguró la calidad de la interpretación proporcionada por el personal tanto de plantilla como autónomo realizando evaluaciones periódicas del desempeño y actividades de formación y de otro tipo, como las sesiones informativas organizadas por las secretarías sustantivas antes de los períodos de sesiones. Los estándares de producción y los requisitos y expectativas relativos a la calidad de la interpretación, la redacción de actas literales y la edición de producción se aplican por igual a todo el personal y en todos los idiomas oficiales.

A. Aprobación del proyecto de calendario de conferencias y reuniones de las Naciones Unidas para 2023, las solicitudes de excepción y los cambios introducidos entre períodos de sesiones

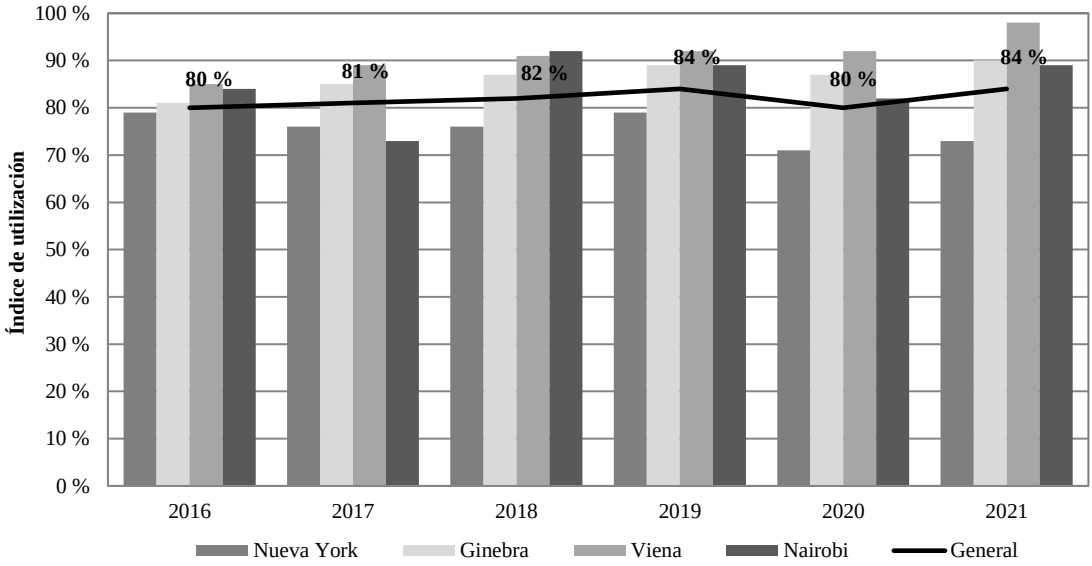
12. El Comité de Conferencias examinará en septiembre de 2022, durante su período de sesiones sustantivo, un proyecto de calendario de conferencias y reuniones

de las Naciones Unidas para 2023 preparado por la Secretaría (A/AC.172/2022/L.2) y transmitirá sus recomendaciones a la Asamblea General en su informe correspondiente a 2022 (A/77/32). Hasta el momento de preparar el presente informe, siete órganos habían solicitado excepciones a lo dispuesto en la sección I, párrafo 7, de la resolución 40/243 de la Asamblea para reunirse durante la parte principal de su septuagésimo séptimo período de sesiones. De conformidad con la práctica establecida, el Comité examinará las solicitudes y formulará una recomendación a la Asamblea. En 2021, el Comité aprobó 12 solicitudes para introducir cambios entre períodos de sesiones.

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

13. Los cuatro lugares de destino siguieron esforzándose por optimizar la tasa de utilización de los servicios de interpretación conforme a las disposiciones pertinentes de las resoluciones de la Asamblea General sobre el plan de conferencias, incluso colaborando con los órganos intergubernamentales y de expertos competentes. El índice de utilización general en 2021 fue del 84 %, es decir, 4 puntos porcentuales menos que en 2020, como se muestra en la figura III.

Figura III
Índice de utilización de los servicios de interpretación por parte de todos los órganos incluidos en el calendario, 2016-2021



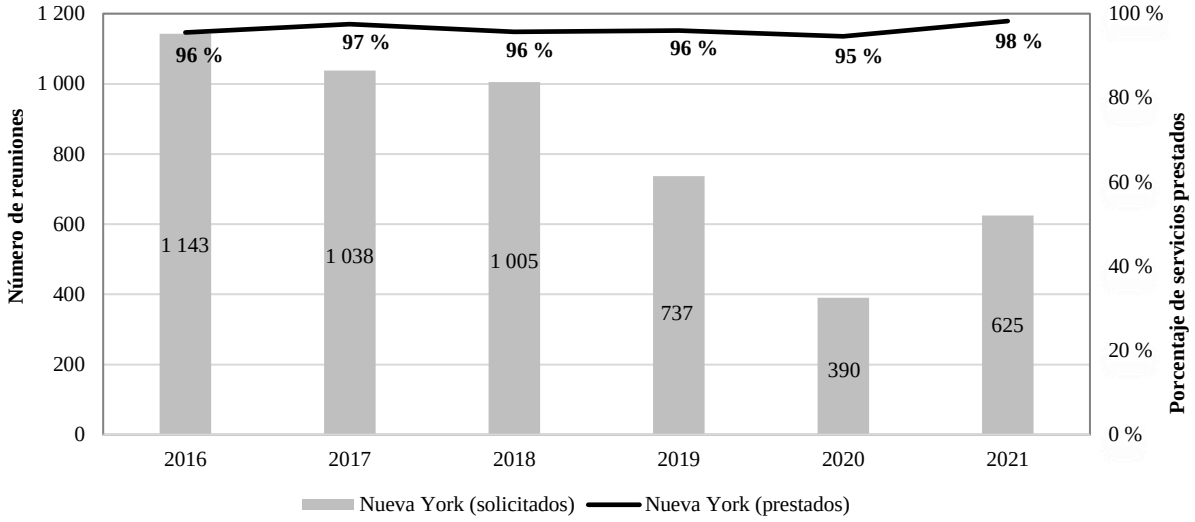
C. Servicios de interpretación prestados a los órganos con derecho a reunirse en función de las necesidades

14. La figura IV muestra los servicios de interpretación prestados en Nueva York y Ginebra a los órganos con derecho a reunirse en función de las necesidades. Aunque la dinámica de los servicios de conferencias durante la pandemia fue muy diferente a la de años anteriores, en Nueva York el porcentaje de solicitudes que se atendieron en 2021 fue del 98 %, lo que supuso un aumento respecto al 95 % de 2020. En Ginebra, el único órgano con derecho a reunirse en función de las necesidades es el Consejo de Derechos Humanos, cuyas solicitudes de servicios de interpretación y salas de reuniones se atendieron íntegramente. En 2021, Ginebra procesó la documentación

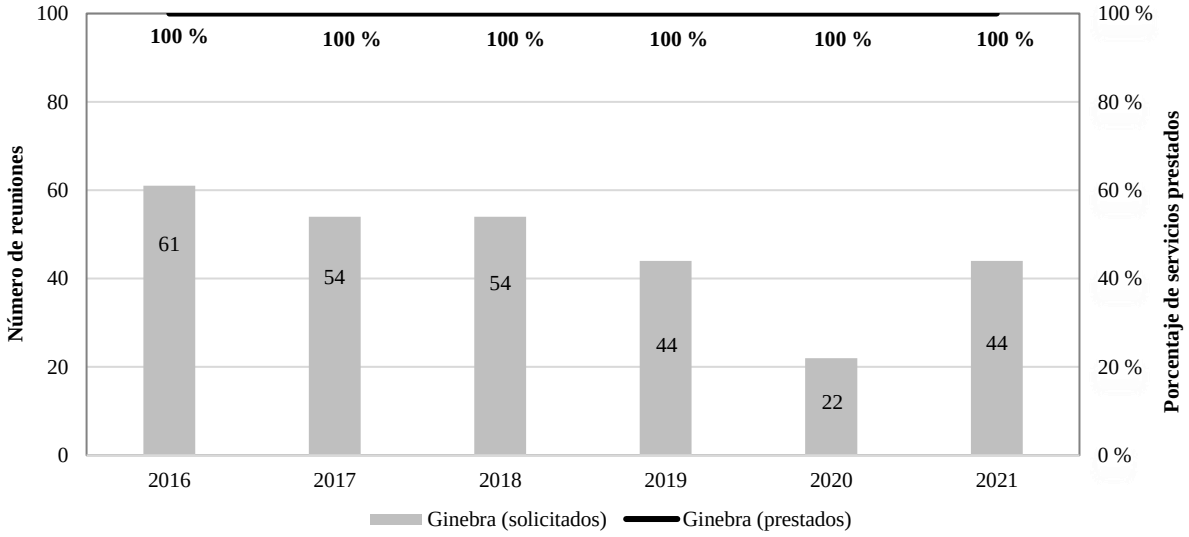
de los órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos y prestó servicios de interpretación a todas las reuniones programadas en los idiomas solicitados por esos órganos, conforme a las resoluciones pertinentes de la Asamblea General. En Viena y Nairobi no hay ningún órgano con derecho a reunirse en función de las necesidades.

Figura IV
Servicios de interpretación prestados a los órganos con derecho a reunirse en función de las necesidades, 2016-2021

A. Nueva York



B. Ginebra

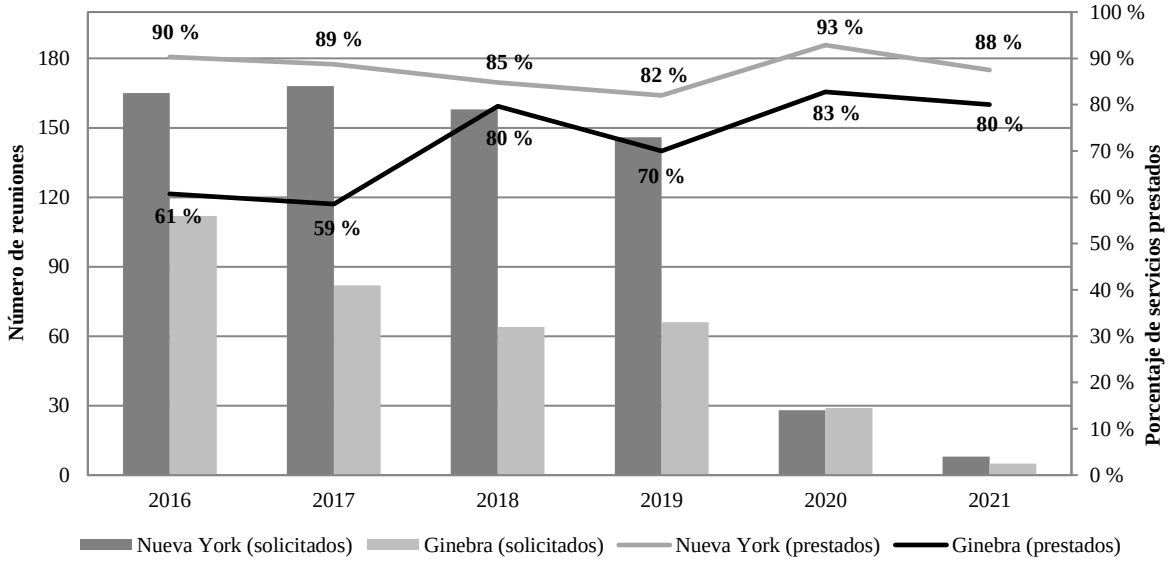


D. Servicios de conferencias prestados en reuniones de agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros

15. Todas las solicitudes de reuniones presentadas en 2021 por agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros se atendieron ese mismo año. En 2021, tanto Nueva York como Ginebra recibieron incluso menos solicitudes de reuniones con servicios de interpretación que en 2020. La proporción de solicitudes atendidas fue del 88 % en Nueva York y del 80 % en Ginebra, como se indica en la figura V.

16. En Nairobi se celebraron reuniones de coordinación para las agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros con el fin de optimizar el uso de la capacidad de interpretación que había quedado disponible al disminuir el número total de reuniones. En 2021 se presentaron un total de 31 solicitudes de reuniones con servicios de interpretación, que se atendieron íntegramente; en 2020 no se había hecho ninguna solicitud. En Viena no hubo ninguna solicitud en 2021.

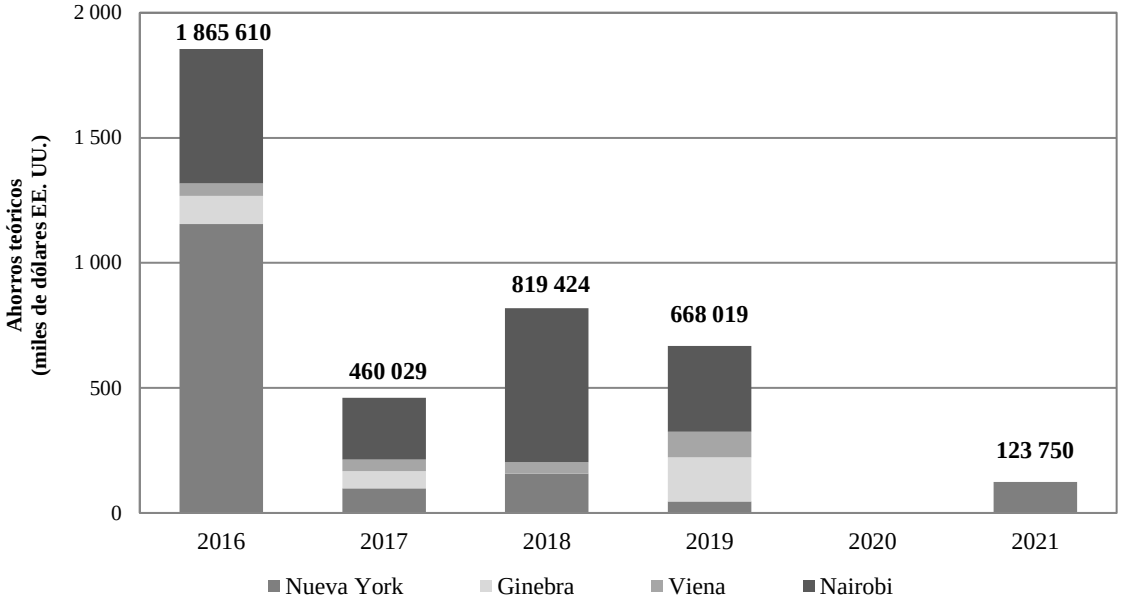
Figura V
Servicios de interpretación prestados en reuniones de agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros en Nueva York y Ginebra, 2016-2021



E. Reuniones celebradas fuera de las sedes establecidas

17. La introducción de plataformas de interpretación simultánea a distancia ha abierto nuevas posibilidades para prestar servicios a reuniones celebradas fuera de las sedes establecidas, pero también ha aumentado el volumen y la complejidad del trabajo en los lugares de destino que prestan esos servicios. Los ahorros obtenidos en 2021 que se indican en la figura VI se debieron a la Segunda Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre el Transporte Sostenible, celebrada en Beijing, de cuya coordinación y prestación de servicios se encargó Nueva York, mientras que Viena proporcionó interpretación a distancia. En total, prestaron servicios 54 miembros del personal, pero solo 2 se desplazaron a la sede de la Conferencia, mientras que el resto trabajó a distancia.

Figura VI
Ahorros teóricos por servicios compartidos en las reuniones celebradas fuera de las sedes establecidas, 2016-2021



F. Innovaciones de los servicios de reuniones durante 2021

18. Además de analizar el impacto de la COVID-19 en la prestación de servicios de conferencias y en las necesidades y expectativas de los clientes más allá de las medidas inmediatas para garantizar la continuidad de las operaciones, se introdujeron mejoras en los sistemas de gestión de conferencias a los que brinda apoyo el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias.

19. Las cartas dirigidas por la Presidencia de la Asamblea General a los Representantes y Observadores Permanentes ante las Naciones Unidas en Nueva York ya no se envían por correo electrónico, sino que se publican en el módulo Plenary Place del portal e-deleGATE. Tras la integración satisfactoria del *Diario* con gMeets y gDoc, el equipo del *Diario* empezó a colaborar con la División de Asuntos del Consejo de Seguridad y el equipo de e-deleGATE para automatizar los resúmenes de las reuniones que se publican en el *Diario de las Naciones Unidas*. Además, el equipo del *Diario* automatizó la recuperación de datos multilingües de gText relativos a los temas del programa, para seguir aumentando la capacidad de reutilizar datos multilingües en todos los sistemas de gestión de conferencias.

20. El sistema eRegistration, que utilizan las misiones permanentes en Nueva York para inscribir a los delegados en las reuniones, empezó a funcionar en la plataforma e-deleGATE en mayo de 2021, lo que permitió ahorrar costos y reducir los riesgos para la seguridad. En Ginebra, la herramienta de registro Indico.UN comenzó a usarse en más reuniones del sistema de las Naciones Unidas. Esta herramienta también permite ahora acceder al quiosco virtual, que es un nuevo servicio de documentación digital, así como a las grabaciones digitales de las reuniones y las transcripciones de voz a texto totalmente automatizadas (FAST), y se utilizó para el rastreo de contactos obligatorio relacionado con la COVID-19. Por su parte, Viena introdujo un sistema de códigos QR para el rastreo de contactos sin papel.

21. En 2021 se añadieron nuevas funciones a gMeets para que los Estados Miembros y las entidades de la Secretaría pudieran solicitar reuniones virtuales e híbridas de forma fácil y eficaz, incluida una nueva opción para reservar salas virtuales en todos los lugares de destino. También se introdujeron nuevas funciones de planificación y gestión para facilitar el trabajo de los equipos que prestan servicios de conferencias. Además, el sistema indica automáticamente las fechas en que se pide a los organismos que eviten celebrar reuniones, como los feriados oficiales. Se empezó a trabajar para mejorar la interfaz de usuario de gMeets y continuaron las actividades de modernización de la arquitectura y la infraestructura del sistema. El Departamento ha diseñado y desarrollado todas estas soluciones y les presta apoyo tecnológico.

22. En el marco del proyecto global para integrar las aplicaciones de gestión de conferencias y eventos en Inspira y la Ampliación 2 de Umoja (denominado CEM-UE2-Inspira), el Departamento ha detectado oportunidades para integrar sus aplicaciones institucionales de gestión de conferencias, documentación y eventos con Inspira y Umoja a fin de mejorar su planificación de la capacidad, la elaboración de listas de candidatos, y la contratación y la gestión del desempeño del personal lingüístico, facilitar la administración del personal con contratos de corta duración y el que trabaja por contrata, así como la tramitación de los pagos, y recuperar eficazmente los costos de los servicios de conferencias prestados a clientes extrapresupuestarios para contribuir a la prestación eficaz de servicios de conferencias a nivel global.

23. En consonancia con la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones de toda la Secretaría y la Estrategia de Datos del Secretario General para la Acción de Todos en Todas Partes, se ha desarrollado gData 2.0, un sistema institucional que armonizará y facilitará la recopilación de datos en los cuatro lugares de destino, integrándolo con gDoc, que es la herramienta que gestiona el flujo de trabajo de la documentación de la Secretaría, gMeets, que es el sistema de gestión de reuniones, y eAPG, que es el sistema utilizado para asignar intérpretes a las reuniones. El equipo del proyecto gData 2.0 ha implementado la utilización de los indicadores clave del desempeño relativos al volumen de trabajo y la productividad en la gestión de las reuniones y la documentación; la siguiente fase del proyecto consistirá en completar la armonización de esos indicadores entre los cuatro lugares de destino.

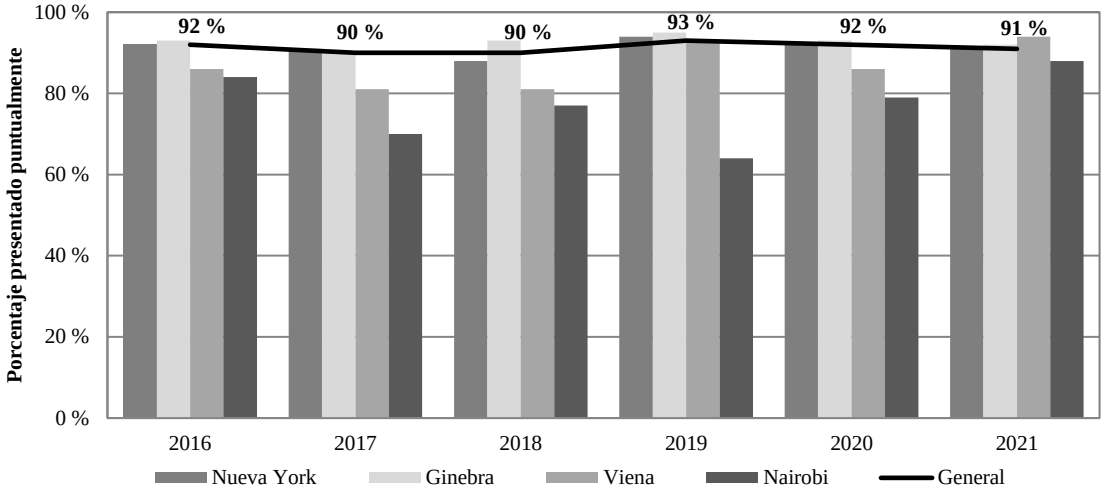
III. Gestión de documentos

24. El Departamento continuó suministrando documentación de gran calidad con puntualidad, incluso durante los períodos de teletrabajo obligatorio.

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

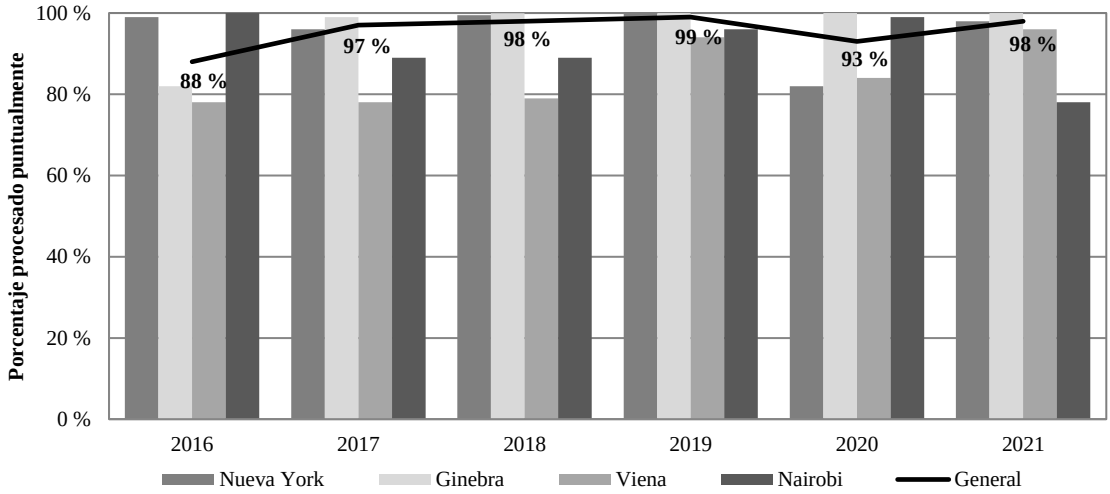
25. La tasa de cumplimiento global por parte de los departamentos autores de los plazos de presentación de los documentos programados para su procesamiento (edición, traducción y formateo) disminuyó del 92 % al 91 % (figura VII).

Figura VII
Puntualidad en la presentación de los documentos programados, 2016-2021



26. A lo largo del año se procesaron puntualmente en los cuatro lugares de destino el 98 % de los documentos presentados a tiempo y dentro del límite de palabras (2.965 de un total de 3.035), lo que supuso un aumento notable con respecto al 93 % de 2020, como se muestra en la figura VIII. El porcentaje aumentó en Nueva York y Viena, se mantuvo prácticamente igual en Ginebra y disminuyó en Nairobi. En Nueva York se siguieron celebrando consultas con los departamentos autores para garantizar el cumplimiento de los plazos en la medida de lo posible. Se dio prioridad a los informes largos sobre el presupuesto destinados a la Quinta Comisión, con el fin de procesarlos y publicarlos lo más rápido posible. Se incluyó un indicador sobre la puntualidad y el volumen de la documentación en los pactos del personal directivo superior con el Secretario General correspondientes a 2021 y 2022.

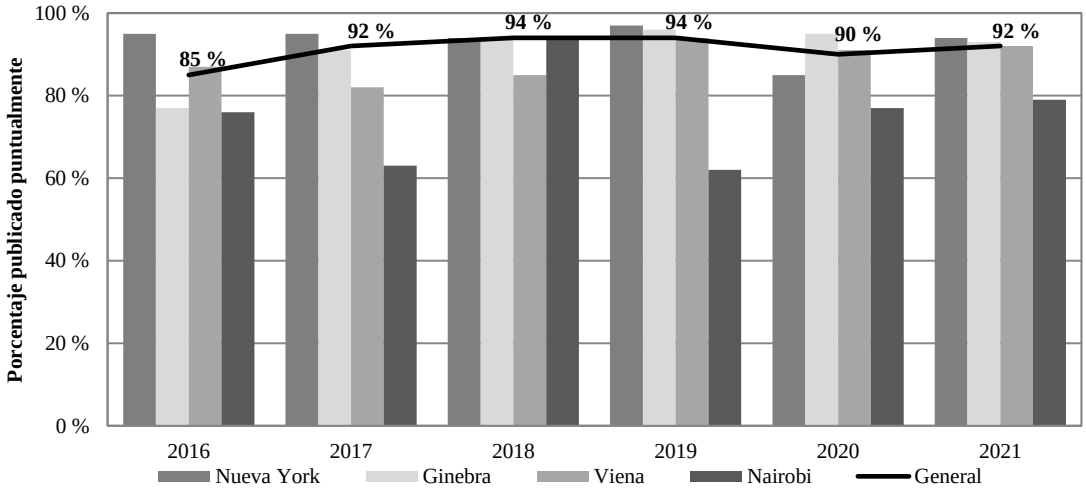
Figura VIII
Puntualidad en el procesamiento de los documentos programados, 2016-2021



27. El cumplimiento general de los plazos de publicación aumentó del 90 % en 2020 al 92 % en 2021 (véase la figura IX). En concreto, la puntualidad en la publicación aumentó del 85 % al 94 % en Nueva York y del 91 % al 93 % en Viena, pero disminuyó ligeramente del 95 % al 93 % en Ginebra, porque el volumen de los documentos presentados con retraso fue mayor. En Nairobi, la puntualidad en la publicación mejoró durante ese mismo período, pasando del 77 % al 79 %, aunque siguió siendo más baja que en los demás lugares, debido sobre todo a que se recibieron correcciones departamentales mientras se procesaban los documentos. Además, algunas dependencias lingüísticas de Nairobi tuvieron una tasa de vacantes del 33 % durante la mayor parte del año, lo que afectó considerablemente a la capacidad de publicar con puntualidad los documentos para reuniones.

28. En Ginebra se mantuvo durante todo el año la práctica de escalonar la presentación de los documentos de los órganos intergubernamentales que tienen períodos de sesiones largos, como el Consejo de Derechos Humanos. Todos los suplementos de la Asamblea General y del Consejo Económico y Social presentados a tiempo se publicaron puntualmente. En 2021 se celebraron tres períodos de sesiones del examen periódico universal y se publicaron 44 informes de resultados en los seis idiomas oficiales. Todos los informes fueron publicados antes de que comenzara el período de sesiones correspondiente.

Figura IX
Puntualidad en la publicación de los documentos programados, 2016-2021

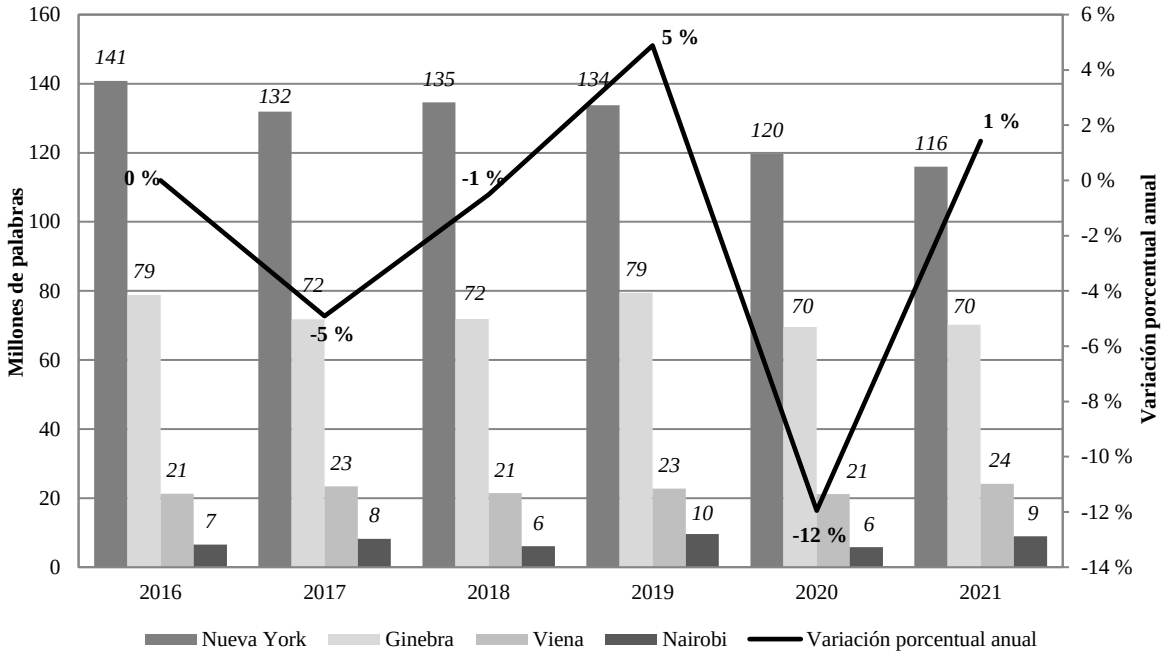


29. En 2021 se hizo un gran esfuerzo para procesar las traducciones atrasadas de tratados internacionales depositados en poder de las Naciones Unidas, un trabajo que había empezado a acumularse en 2015, sobre todo debido a las limitaciones impuestas en ese momento a la capacidad y al presupuesto. La División de Documentación y la Sección de Gestión de Documentos de Nueva York, en estrecha cooperación con la Sección de Tratados de la Oficina de Asuntos Jurídicos, coordinaron el volumen de trabajo, y a finales de marzo de 2022 se había procesado todo el trabajo de traducción atrasado, aproximadamente 1 millón de palabras al inglés y 5 millones de palabras al francés. Esto se logró gracias a los considerables esfuerzos realizados por el Servicio de Traducción al Inglés y Edición de Nueva York, que coordinó la traducción de los tratados no solo de los seis idiomas oficiales, sino también de 16 idiomas no oficiales, y por el Servicio de Traducción al Francés de Nueva York, que asumió la mayor parte del volumen de traducción.

B. Control y límites de la documentación

30. El número de palabras que se presentaron para traducir en total aumentó en 2021 hasta algo más de 219 millones, frente a los 216 millones de 2020, lo que supone un incremento interanual del 1 %, como se indica en la figura X.

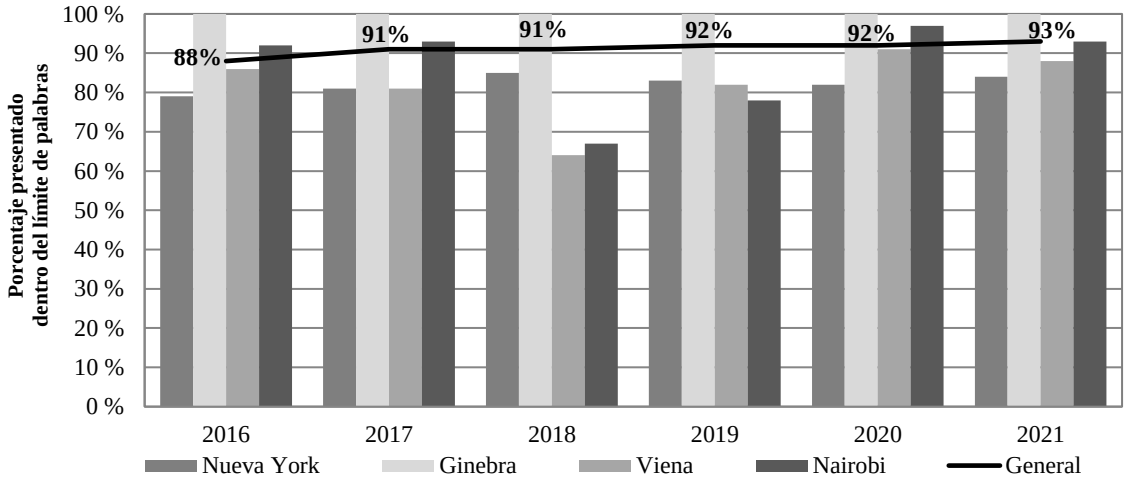
Figura X
Volumen de trabajo de traducción, 2016-2021



31. La proporción de documentos presentados para procesar que se ceñían al límite de palabras acordado aumentó ligeramente, pasando del 92 % al 93 % (véase la figura XI). En Nueva York, el volumen de trabajo de traducción de 2021 rondó los 116 millones de palabras, frente a los más de 119 millones de 2020. El porcentaje de documentos programados que cumplían el límite de palabras acordado aumentó del 82 % en 2020 al 84 % en 2021. El número de exenciones solicitadas para documentos que superaban el límite de palabras, debido a las aportaciones de los Estados Miembros, aumentó de 12 en 2020 a 20 en 2021, por lo que hubo que procesar 90.000 palabras más del volumen de trabajo previsto. Se siguió consultando a los departamentos y oficinas autores con el fin de estudiar otras opciones para que los informes de la Secretaría se ciñeran a los límites de palabras establecidos por mandato.

32. Desde 2012, Ginebra hace respetar estrictamente el límite de palabras en todos los documentos programados y se cerciora de que los documentos que presentan los órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos se ciñen al límite de palabras y el número de idiomas a los que se han de traducir conforme a la resolución 68/268 de la Asamblea General. Solo se concedieron exenciones a cuatro informes de la Dependencia Común de Inspección. En Viena, el porcentaje de documentos que cumplían los límites de palabras fue del 88 %, frente al 91 % de 2020. En Nairobi no se controla la longitud de los documentos presentados por órganos que no están incluidos en el calendario y se financian con recursos extrapresupuestarios. Para los documentos presupuestarios y técnicos o jurídicos que superaban el límite de palabras establecido por mandato, se negoció que los autores los presentaran en fechas más tempranas de lo habitual.

Figura XI
Documentos presentados para procesar que se ceñían al límite de palabras establecido por mandato o acordado, 2016-2021



C. Productividad

33. En el cuadro 2 se indica la productividad general de los servicios de traducción (número total de palabras procesadas dividido por los días que el personal empleó en traducirlas) en el período 2017-2021. Cabe señalar que, debido a que se siguió perfeccionando la metodología aplicable a Nueva York, las cifras de 2021, al contrario que en años anteriores, no incluyen la carga de trabajo adicional que genera el procesamiento en paralelo. El procesamiento en paralelo es una práctica que consiste en editar y traducir simultáneamente los documentos para procesarlos lo más rápido posible y se utiliza en Nueva York debido a la premura de tiempo y a la limitada capacidad editorial. Si en el cálculo se incluyeran los cambios editoriales, la productividad general de Nueva York en 2021 habría sido de 7,4 páginas por persona y día, en lugar de las 6,1 páginas que figuran en el cuadro 2. En 2022, el Departamento revisará la metodología de gData utilizada para registrar la productividad general de traducción, a fin de proporcionar a los Estados Miembros una medición aún más detallada de la eficiencia de sus operaciones de traducción.

Cuadro 2
Productividad general de los servicios de traducción, 2017-2021
(Páginas por día)

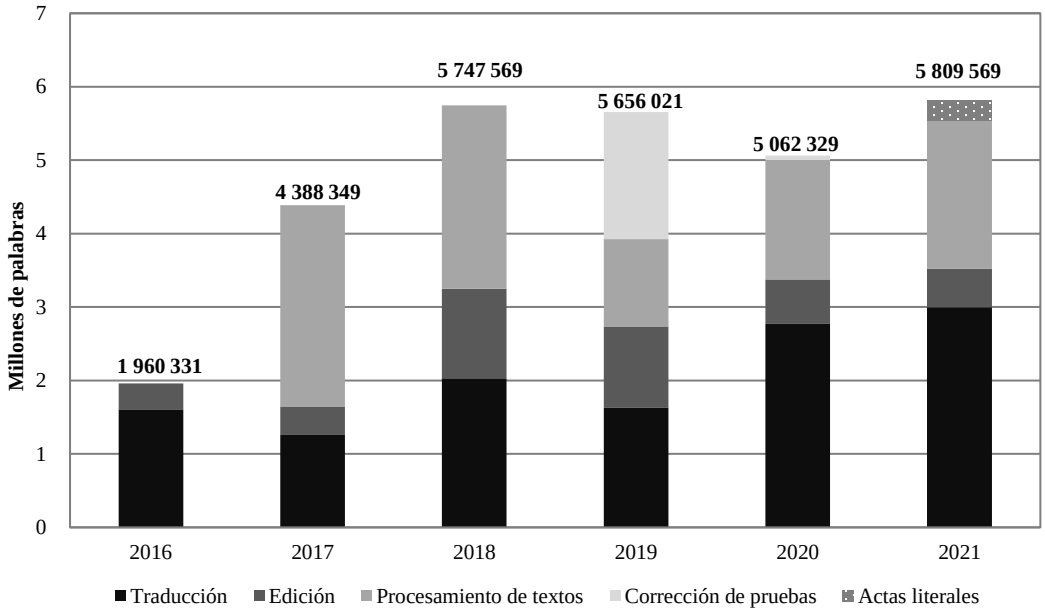
Lugar de destino	*2017*	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*
Nueva York	5,9	6,1	6,2	6,6	6,1[a]
Ginebra	5,0	5,3	5,5	5,8	6,4
Viena	5,2	5,4	5,9	6,7	7,5
Nairobi	5,3	4,9	5,8	5,5	6,7

[a] Si se incluyeran los cambios editoriales, la productividad general de Nueva York en 2021 habría sido de 7,4 páginas por persona y día, en lugar de las 6,1 páginas que figuran en el cuadro (véase el párr. 33).

D. Reparto de la carga de trabajo

34. La carga de trabajo se reparte para aprovechar al máximo la capacidad interna en todos los lugares de destino y reducir al mínimo el número de documentos que se procesan externamente. El hecho de que las herramientas de gestión y procesamiento de la documentación que ha producido el Departamento y a las que presta apoyo funcionen a nivel global facilita enormemente esta tarea. En 2021, el volumen de trabajo repartido entre los lugares de destino alcanzó un récord histórico, como se muestra en la figura XII. Una parte considerable de ese aumento se debió al reparto de la carga de trabajo entre los servicios de traducción al chino, a los que corresponde más de la mitad del volumen de trabajo de traducción compartido. Una parte del trabajo compartido que procesó Ginebra consistía en traducciones para el Servicio de Actas Literales de Nueva York (véase el párr. 36), por lo que se incluye en el volumen de actas literales en la figura XII. La Secretaría realizará una autoevaluación del reparto de la carga de trabajo entre sus servicios de documentación en 2022.

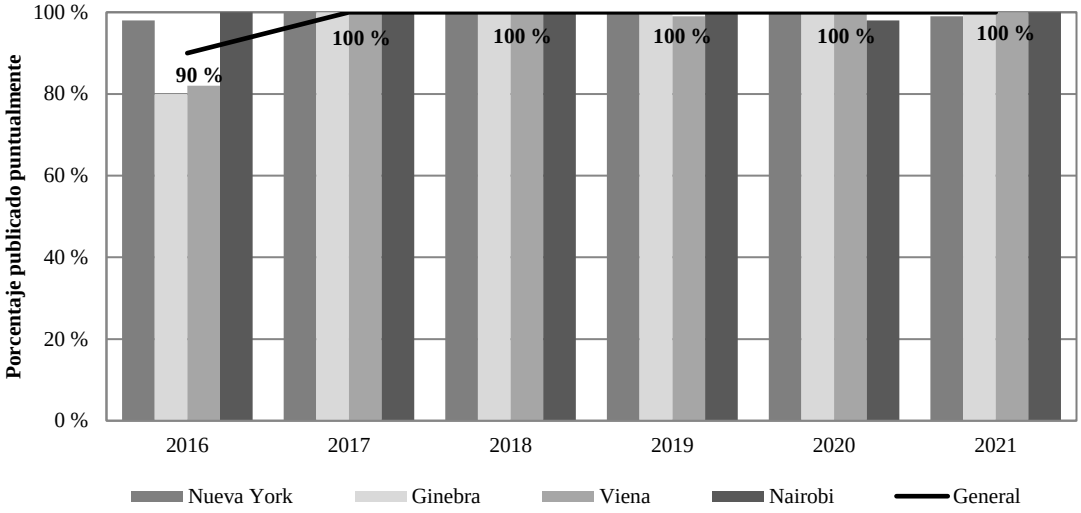
Figura XII
Volumen de trabajo compartido entre los lugares de destino, por número de palabras y tipo de función, 2016-2021



E. Publicación simultánea de los documentos

35. Uno de los pilares del multilingüismo es la publicación simultánea de los documentos en los idiomas oficiales establecidos por mandato. En líneas generales, se cumplió plenamente ese mandato en 2021, como se indica en la figura XIII.

Figura XIII
Cumplimiento de la obligación de publicar simultáneamente los documentos, 2016-2021



Publicación de actas literales y actas resumidas

36. El Consejo de Seguridad celebró reuniones virtuales desde que comenzó la pandemia en marzo de 2020 hasta mediados de 2021. Durante ese período, las actas literales tradicionales fueron sustituidas por cartas de la Presidencia del Consejo con anexos en los que se recopilaban las declaraciones escritas. En 2021 se celebraron un total de 167 sesiones, de las que 88 fueron sesiones virtuales sobre las cuales se distribuyeron cartas de ese tipo. Para traducir las cartas, el Servicio de Actas Literales contó con la ayuda del personal lingüístico del Departamento en la División de Documentación de Nueva York y la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra (véase el párr. 34); todavía queda trabajo atrasado por traducir en 2022, ya que desde que se reanudaron las reuniones presenciales se da prioridad a la publicación de actas literales tradicionales. Por su parte, la Asamblea General decidió autorizar a las delegaciones a presentar una grabación de su declaración para que se reprodujera en el Salón de la Asamblea General; el texto de las declaraciones pregrabadas se recopilaría en un anexo del acta literal de la sesión correspondiente.

37. En 2021 se publicaron en Nueva York un total de 130 actas resumidas, lo que supone un descenso con respecto a las 169 de 2020, mientras que en Ginebra el número de actas publicadas aumentó de 177 en 2020 a 401 en 2021. La cifra de Nueva York refleja en gran medida el número de sesiones celebradas por la Asamblea General durante el último trimestre del año anterior. En el caso de Ginebra, cabe señalar que el número de actas resumidas publicadas en 2020 fue anormalmente bajo debido al confinamiento de varios meses durante el cual no hubo reuniones. El número de actas publicadas en 2021 no llegó a alcanzar la cifra de más de 500 al año que era habitual antes de la pandemia.

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

38. El Departamento de Comunicación Global presentó al Comité de Información, en su 43er período de sesiones, la propuesta de llevar a cabo un proyecto de digitalización y preservación masivas preparada por la Biblioteca Dag

Hammarskjöld, que incluía, entre otras cosas, la definición de documento antiguo importante de las Naciones Unidas, así como el alcance de esa labor y una estimación de la cantidad, los costos y los plazos. El proyecto permitiría preservar un millón de documentos cuyo estado actual es muy preocupante. El Departamento siguió estudiando posibles opciones para financiar el proyecto, como las contribuciones voluntarias o el apoyo de otras partes interesadas, y comunicará periódica y detalladamente al Comité de Información los avances realizados.

G. Novedades en la gestión y el procesamiento de documentos registradas en 2021

39. Para aplicar los nuevos estándares de producción de los servicios de traducción aprobados por la Asamblea General en la resolución 75/252, se creó un grupo de trabajo sobre los estándares de producción formado por representantes de los cuatro lugares de destino. Tras un proceso consultivo que incluyó sesiones informativas dirigidas a todo el personal de los servicios de traducción y una serie de reuniones con los representantes del personal, el grupo de trabajo presentó un informe con recomendaciones sobre los nuevos estándares de producción para los distintos tipos de asignaciones (traducción, autorrevisión supervisada, autorrevisión y revisión). Se optó por aplicar los mismos coeficientes utilizados para esas asignaciones en 1999, año en que se habían examinado por última vez los estándares. La única excepción fue la revisión, cuyo coeficiente se ajustó para reconocer que ahora se pide a los revisores que hagan comentarios detallados y clasifiquen los errores para que el personal recién contratado pueda llegar más rápido a autorrevisarse. El grupo de trabajo también recomendó que se examinaran los procesos y los métodos de trabajo en otros ámbitos donde se habían detectado oportunidades de mejorar, en concreto los procesos relacionados con la calidad y la evaluación de las traducciones, la gestión del aprendizaje y los conocimientos, y la armonización de algunas prácticas de registro para facilitar la comparabilidad de la productividad individual y de cada servicio entre todos los lugares de destino. Los exámenes fueron realizados por varios equipos de tareas integrados por expertos en gestión de la documentación.

40. Para que el personal pudiera adaptarse a los nuevos estándares de producción en el contexto de la pandemia, el grupo de trabajo recomendó un arreglo temporal que fue aprobado por la dirección del Departamento: a efectos del crédito, el texto reciclado se consideraría como texto nuevo durante un año, hasta que se redefiniera el concepto de *reprise* (segmentos encontrados en traducciones de otros documentos) teniendo en cuenta las capacidades de las tecnologías de traducción actuales. La herramienta de traducción asistida por computadora eLUNa, basada en la web, detecta automáticamente el texto reciclado y lo propone a quien traduce indicando si se han introducido cambios. En 2021, el Departamento completó un proyecto piloto para determinar qué cantidad de texto previamente traducido había en su documentación. Los datos obtenidos fueron analizados por un equipo de tareas especial creado en el marco de la Reunión Anual Internacional sobre Disposiciones en materia de Idiomas, Documentación y Publicaciones (IAMLADP) a principios de 2022 para valorar de forma justa el esfuerzo que entrañaba revisar las oraciones recicladas que eLUNa detectaba automáticamente.

41. Además, en mayo de 2021 se adoptó un marco programático de transformación institucional para evaluar y aprovechar mejor los beneficios que reportaba gText, que es el conjunto de herramientas utilizadas para procesar documentos, como eLUNa y la Base de Datos Terminológica de las Naciones Unidas (UNTERM). Con arreglo a ese marco, se analiza la experiencia de los usuarios para comprender mejor la manera en que los traductores utilizan las herramientas de gText y buscar oportunidades de mejorar las prácticas de trabajo a fin de facilitar la aplicación de los nuevos estándares

de producción en los servicios de traducción, pero sin sacrificar la calidad y garantizando la conciliación de la vida laboral y personal.

42. La herramienta eLUNa ofrece las mismas funciones en todos los idiomas oficiales. Al desarrollar o mejorar esas funciones se tienen en cuenta las particularidades de los distintos idiomas, y los motores neuronales de traducción automática que lleva integrados eLUNa son específicos para cada uno de ellos. Los motores de traducción automática son aplicaciones comerciales que se seleccionan mediante pruebas realizadas a ciegas por traductores de plantilla.

43. En 2021, UNTERM siguió recibiendo apoyo del Departamento y fue utilizado activamente por los fondos, programas y organismos especializados del sistema de las Naciones Unidas, lo que contribuyó a que la documentación multilingüe de todo el sistema de las Naciones Unidas tuviera mayor calidad y coherencia. El número de organizaciones que albergan y comparten su terminología en UNTERM siguió creciendo con la incorporación de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). La UIT se suma así a los cuatro lugares de destino, las comisiones regionales, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, la Organización Marítima Internacional, la Organización Mundial de la Salud y la Organización Meteorológica Mundial en la coordinación de la codificación terminológica a nivel mundial, en función de sus campos de especialidad, para garantizar la armonización de los términos en todos los idiomas oficiales. Se establecieron directrices y procedimientos operativos estándar comunes en materia de terminología, y los nuevos términos, una vez validados, se comparten tanto internamente como con el público a través del portal UNTERM.

44. Tras el éxito que supuso el uso del convertidor de eLUNa para ayudar a compilar automáticamente los volúmenes I y III de las resoluciones y decisiones aprobadas por la Asamblea General durante su septuagésimo quinto período de sesiones, se utilizó también la herramienta para el volumen II en 2021. Gracias a ello, los volúmenes I y II de las resoluciones y decisiones aprobadas en el septuagésimo sexto período de sesiones se publicaron simultáneamente en enero de 2022, varios meses antes de la fecha habitual. Además, se usó el convertidor para las resoluciones del Consejo de Seguridad y se publicaron tableros en línea con versiones de lectura mecánica de las resoluciones de la Asamblea y el Consejo. En 2022 se convertirán las resoluciones del Consejo Económico y Social a un formato de lectura mecánica y se pondrá en marcha un nuevo tablero multilingüe para mostrar las decisiones de la Asamblea.

45. En 2021 prosiguió el desarrollo de gDoc, que es el sistema utilizado por la Secretaría para gestionar la documentación multilingüe en apoyo del proceso intergubernamental; la nueva versión, gDoc 2.0, que fue concebida como sistema global para abarcar todas las etapas del flujo de trabajo de la documentación, desde el prepronóstico hasta la publicación, empezará a funcionar a mediados de 2022 en los cuatro lugares de destino y posteriormente en las organizaciones interesadas del sistema de las Naciones Unidas. La versión gDoc 2.0 está integrada con el Sistema de Archivo de Documentos (ODS) y otras herramientas y recursos fundamentales, como eLUNa, el *Diario de las Naciones Unidas* y gData 2.0, y también se integrará con Umoja. Puesto que gDoc 2.0 armonizará las prácticas de gestión de documentos en todos los lugares de destino, facilitando así el reparto de la carga de trabajo y el análisis de los datos, se espera que cree oportunidades para mejorar la utilización de los recursos y la prestación de servicios.

46. En 2021 continuaron las actividades de aseguramiento y control de la calidad. Se utilizó la plataforma Athena para compartir conocimientos sobre temas concretos y directrices de edición y traducción. Con el fin de facilitar el suministro de documentación de gran calidad en los seis idiomas oficiales y en alemán, la División de Documentación de Nueva York desarrolló una herramienta de evaluación de la

calidad de las traducciones para calificar sistemáticamente el trabajo de los traductores en su camino hacia la autorrevisión, a partir de criterios formulados de común acuerdo, y para enviarles comentarios que los ayuden a progresar. Los datos recogidos mediante la herramienta se utilizan para fundamentar las decisiones del personal directivo sobre la capacitación, el *coaching*, las mentorías y la gestión del desempeño. Se desarrolló otra herramienta para evaluar la calidad del trabajo de procesamiento de textos a partir de normas de calidad comunes y para hacer comentarios al personal sobre su desempeño.

47. En 2021 se actualizaron los perfiles genéricos de los puestos de traductores, editores y revisores para tener en cuenta nuevos retos, como la expectativa de que las personas recién contratadas autorrevisen sus trabajos al final del período de prueba. El desempeño de las personas contratadas a través del nuevo concurso combinado que empezó a celebrarse en 2017 demuestra que es factible alcanzar ese objetivo.

IV. Dotación de personal

Vacantes, contratación y actividades de extensión para posibles candidatos

48. El cuadro 3 muestra las tasas de vacantes de los principales grupos ocupacionales por lugar de destino al 31 de diciembre de 2021. Al mejorar la situación de la liquidez en 2021, se pudieron cubrir algunas de las vacantes afectadas por la congelación de la contratación. En Nairobi, algunas dependencias lingüísticas tenían una tasa de vacantes más alta de lo habitual, que se compensaba mediante personal con contratos de corta duración y personal que trabajaba por contrata. Como en otras ocasiones, pese a las actividades mundiales de extensión del Departamento, Nairobi ha tenido considerables dificultades para atraer y retener al personal, lo que plantea un gran problema a causa del reducido tamaño de los equipos. Los servicios lingüísticos siguieron cubriendo las vacantes con la mayor rapidez posible, aunque manteniendo la tasa de vacantes requerida.

Cuadro 3
Tasas de vacantes de los principales grupos ocupacionales al 31 de diciembre de 2021

(Puestos)

	Nueva York		*Ginebra*		*Viena*		*Nairobi*	
	Número	*Porcentaje*	*Número*	*Porcentaje*	*Número*	*Porcentaje*	*Número*	*Porcentaje*
Servicios de interpretación	17	13	4	4	5	19	3	14
Servicios de traducción	53	16	23	13	5	12	5	23
Dependencias de procesamiento de textos	17	14	13	18	4	11	–	–
Servicios de edición	2	8	2	10	1	17	–	–
Servicio de Actas Literales	5	10	–	–	–	–	–	–

Contratación

49. Los concursos para puestos lingüísticos se programan en función de las necesidades que tienen los servicios al planificar la sucesión en los puestos. En 2021 se celebraron concursos para traductores, editores y redactores de actas literales de lengua francesa y para traductores al alemán. En 2022 está previsto celebrar

concursos para traductores, editores y redactores de actas literales de lengua árabe y para traductores, redactores de actas resumidas, editores, redactores de actas literales y lingüistas de lengua inglesa. También se celebrarán concursos para intérpretes al árabe, chino e inglés en 2022 y para intérpretes al español, francés y ruso en 2023.

50. En 2021 finalizó el proceso encaminado a establecer una nueva lista global única de los profesionales lingüísticos que se consideran aptos para ser contratados por el Departamento como personal temporario o por contrata, y terminaron de revisarse los perfiles de las personas que ya habían trabajado para los cuatro lugares de destino. Los exámenes para la lista de intérpretes al inglés y al francés se celebraron en 2021, mientras que los exámenes para editores de inglés y traductores/redactores de actas resumidas de lengua inglesa tuvieron lugar en 2022. Los exámenes para contratar a profesionales lingüísticos se realizan completamente a distancia, por lo que todos los candidatos cualificados de cualquier lugar del mundo pueden acceder a ellos. En 2021 se llevaron a cabo campañas de extensión dirigidas a una amplia gama de instancias para fomentar la presentación de candidaturas adecuadas de todas las regiones.

Actividades de extensión para posibles candidatos

51. El tiempo dedicado por el personal lingüístico a las actividades de extensión disminuyó un 64 % con respecto a 2020. No obstante, cabe señalar que la cifra de 2020 había sido más elevada de lo normal, debido sobre todo a que, al suspenderse temporalmente las reuniones presenciales con interpretación, los intérpretes podían dedicar mucho más tiempo a las actividades de extensión. Por otro lado, el número de instituciones docentes y profesionales destinatarias de esas actividades aumentó a 74 en 2021. Al igual que en 2020, la cooperación con universidades en 2021 se centró principalmente en la interpretación, puesto que las actividades de extensión relacionadas con la traducción suelen ser más intensas antes de los concursos. En 2021, la mayoría de las actividades se realizaron en línea debido a la pandemia. El Departamento siguió utilizando las redes sociales en los seis idiomas oficiales para apoyar su programa de extensión. Por ejemplo, en 2021 su número de seguidores en Twitter y YouTube creció un 13 % y un 30 % respectivamente.

Actividades de extensión en África y en América Latina y el Caribe

52. La Secretaría continuó esforzándose por llegar, en particular, a los profesionales lingüísticos de África y de América Latina y el Caribe. Se hizo un esfuerzo especial para aumentar la diversidad de los aspirantes al concurso para traductores, editores y redactores de actas literales de lengua francesa celebrado en 2021 y para promover la participación de candidatos cualificados de países francófonos de África y de las Américas. Se enviaron materiales de divulgación a las universidades asociadas y las organizaciones profesionales pertinentes, así como a los correspondientes centros de información de las Naciones Unidas y equipos en los países, y se dio publicidad al concurso en el sitio web del Departamento y sus canales en las redes sociales, y mediante un anuncio enviado a las misiones permanentes y las misiones de observación en Nueva York. Los servicios de traducción e interpretación al español organizaron unos 20 eventos de extensión con asociaciones profesionales e instituciones de enseñanza superior de América Latina, llegando a unas 2.000 personas en toda la región, mientras que los intérpretes al francés participaron en una presentación para universidades francófonas, especialmente las que se encuentran en regiones infrarrepresentadas.

53. Uno de los resultados de la IAMLADP celebrada en formato virtual en 2021 fue una declaración sobre el Consorcio Panafricano de Másteres en Interpretación y Traducción y la propuesta de establecer un equipo de tareas encargado de preparar

una hoja de ruta para la continuación del proyecto, que dirigiría una organización miembro de la IAMLADP con sede en África. Se han pedido candidaturas de voluntarios para presidir el equipo de tareas, pero sin éxito.

Pasantías

54. Debido a que la pandemia continuó afectando a los viajes y a la capacidad de la Organización para recibir a los pasantes, en 2021 disminuyó aún más el número de pasantías en los servicios lingüísticos (21 pasantes, frente a los 34 de 2020 y los 80 de 2019). Más del 76 % de los pasantes estaban cursando estudios en universidades asociadas o se habían graduado recientemente en alguna de ellas. También siguieron haciéndose esfuerzos por conseguir a pasantes de África y de América Latina y el Caribe, pese a las dificultades causadas por la pandemia: en 2021, el 28,6 % de los pasantes de los servicios lingüísticos de las Naciones Unidas eran nacionales de África o de América Latina y el Caribe, frente al 32,4 % en 2020 y casi el 40 % en 2019. Además de las pasantías, los servicios lingüísticos de las Naciones Unidas siguieron ofreciendo prácticas a distancia a estudiantes matriculados en universidades que han firmado un acuerdo de prácticas a distancia con la Organización. En 2021 se firmó un nuevo acuerdo y se están ultimando otros dos, todos ellos con universidades ubicadas en América Latina y el Caribe.

V. Instalaciones y accesibilidad

A. Instalaciones

55. El tercer informe del Secretario General sobre la subsanación del deterioro de las condiciones y la capacidad limitada de las instalaciones de los servicios de conferencias de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi (A/76/400 y A/76/400/Corr.1), presentado de conformidad con la resolución 75/253 B de la Asamblea General, contenía un examen exhaustivo de las estimaciones de gastos de las dos opciones ajustables de renovación y ampliación de las instalaciones de conferencias, las opciones A y B, presentadas en el informe anterior. Posteriormente, en la resolución 76/246 A, se solicitó al Secretario General que siguiera afinando las opciones adicionales. Se han consignado 1.839.800 dólares para el proyecto en las secciones 29G y 33 del proyecto de presupuesto por programas para 2022.

56. En Nueva York, la mayor parte del personal lingüístico (traductores, editores, editores de producción, procesadores de textos y personal de autoedición) trabaja en el edificio Albano, mientras que los redactores de actas literales se encuentran en el edificio del UNITAR. Ninguno de los dos edificios está equipado con espacios de trabajo flexibles. Los intérpretes que trabajan en las salas de conferencias del edificio de la Asamblea General y el edificio de conferencias siguen utilizando la zona de descanso de la 12ª planta del edificio de la Secretaría, que está configurada para satisfacer sus necesidades específicas.

57. En Ginebra se celebraron amplias consultas con el personal lingüístico en el contexto del plan estratégico de conservación del patrimonio, y se tuvieron en cuenta sus necesidades al planificar el futuro espacio de oficinas. En Ginebra se ha previsto una sala de intérpretes similar a la de Nueva York. El personal lingüístico de Viena y Nairobi no está sujeto a las estrategias para un lugar de trabajo flexible.

58. En sus resoluciones 69/274 A y 71/272 A, la Asamblea General solicitó al Secretario General que analizara el efecto del proyecto piloto sobre la flexibilidad en el lugar de trabajo en la productividad. Sin embargo, esta disposición no era aplicable al personal lingüístico, que de momento seguirá trabajando con el tipo de configuración actual.

B. Accesibilidad

59. En la Sede se prestaron servicios de interpretación a distancia en lengua de señas para 55 reuniones, lo que supone un notable aumento respecto a las 20 de 2020. El Departamento colaboró con la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones para asegurarse de que los equipos pudieran trabajar a distancia tanto en eventos virtuales como híbridos. Entre las reuniones que contaron con interpretación en lengua de señas cabe mencionar la Conferencia de los Estados Partes en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, el foro político de alto nivel sobre el desarrollo sostenible, la Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer y las audiencias de múltiples interesados celebradas en la reunión de alto nivel de la Asamblea General sobre el VIH/sida. La subtitulación en directo para personas sordas estuvo disponible en 113 reuniones, frente a 35 en 2020. Al reanudarse las reuniones *in situ*, el Centro de Accesibilidad de la Sede volvió a ofrecer impresión en braille previa solicitud y a suministrar ayudas técnicas. Se siguieron proporcionando asientos accesibles a las delegaciones que los solicitaron, de conformidad con la resolución 73/341 de la Asamblea General. En diciembre de 2021, el Departamento colaboró con las organizaciones de personas con discapacidad para celebrar un acto de concienciación abierto a todo el personal de la Secretaría. También participó en una mesa redonda sobre el fomento del empleo de las personas con discapacidad organizada el 3 de diciembre de 2021 por la Oficina de Recursos Humanos del Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad.

60. En Ginebra, 62 reuniones contaron con interpretación en lengua de señas, lo que representó un aumento significativo con respecto a las 21 de 2020. Los intérpretes a lenguas de señas trabajaron totalmente a distancia, como venían haciendo desde el inicio de la pandemia, con la asistencia de un equipo multiservicios que gestionó y coordinó los complejos preparativos necesarios. Entre las reuniones con interpretación en lengua de señas cabe mencionar las de los períodos de sesiones 24º y 25º del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, las mesas redondas celebradas por el Consejo de Derechos Humanos en sus períodos de sesiones 46º a 48º, y el 14º período de sesiones del Mecanismo de Expertos sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas. En total, hubo 244 horas de subtitulación en directo para personas sordas en inglés, 40 horas en francés y 18 horas en español. El equipo de inclusión de la discapacidad organizó eventos para celebrar días relacionados con la accesibilidad, como el Día Mundial del Braille, así como talleres sobre diversos aspectos de la accesibilidad. En el marco del plan estratégico de conservación del patrimonio, algunas de las salas de conferencias que se están renovando estarán equipadas con instalaciones para la interpretación a lenguas de señas.

61. En 2021, el Departamento de Comunicación Global puso en marcha la versión inglesa del nuevo sitio de TV Web de las Naciones Unidas (webtv.un.org) y actualizó el motor de su base de datos para mejorar el rendimiento. Las versiones del sitio web en los otros cinco idiomas oficiales están en fase de desarrollo. El Departamento proporcionó emisiones multilingües en directo de 2.513 reuniones y eventos de las Naciones Unidas celebrados en formato virtual, híbrido o presencial en diversos lugares, como Nueva York, Ginebra, La Haya y Roma. Estuvieron disponibles un total de 11.486 nuevas grabaciones de *webcast*, con lo que son ya 111.769 los videos de *webcast* a los que puede solicitar acceso el público de todo el mundo. El Departamento está comprometido con el multilingüismo y hace grandes esfuerzos por subsanar las disparidades entre los seis idiomas oficiales. Con ese fin, ha contratado a personal multilingüe (una persona por idioma) que se encarga de la cobertura en directo y previa solicitud de los *webcast* y los correspondientes metadatos lingüísticos

de las sesiones públicas y numeradas de la Asamblea General, el Consejo de Seguridad y el Consejo Económico y Social en los seis idiomas oficiales.

62. En 2021, el Servicio de Información de las Naciones Unidas en Ginebra proporcionó a través del sitio de TV Web de las Naciones Unidas *webcast* en directo y previa solicitud de 966 reuniones, incluidas las del Consejo de Derechos Humanos y los órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos. Desde junio de 2021, con la actualización de la nueva plataforma de TV Web de las Naciones Unidas y el aumento de la capacidad técnica para realizar *webcast* multilingües en Ginebra, las reuniones de los órganos creados en virtud de tratados se transmiten por Internet en francés, inglés, el idioma original y, a discreción de la secretaría de cada órgano, en otros idiomas (árabe, chino, español y ruso) cuando estén disponibles, de conformidad con la resolución 73/162 de la Asamblea General. Nairobi produjo grabaciones digitales de 264 reuniones, y la primera parte del quinto período de sesiones de la Asamblea de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente también se transmitió a través de TV Web de las Naciones Unidas.

63. En Ginebra y Viena, las reuniones oficiales y oficiosas se graban digitalmente cuando lo solicita el cliente. En 2021, Ginebra produjo grabaciones digitales de 2.019 reuniones, es decir, el 38 % del volumen total de reuniones. El portal de grabaciones digitales de Ginebra será totalmente accesible y multilingüe en 2022 y también se integrará con el sistema de transcripción de voz a texto totalmente automatizada (FAST) y con UN Azure Active Directory (AD). En Viena, tres órganos intergubernamentales siguen recibiendo por defecto esas grabaciones en vez de las transcripciones sin editar y en 2021 se grabaron digitalmente 223 de sus reuniones. Además, el Servicio de Información de las Naciones Unidas en Viena ofreció *webcast* de tres eventos. En Nueva York, todas las sesiones oficiales públicas se graban por defecto en el sistema de gestión de activos digitales.

VI. Mejora de la gestión global integrada y medición de la calidad de los servicios de conferencias

64. El 3 de febrero de 2021, el Secretario General promulgó un boletín sobre la organización del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias (ST/SGB/2021/3), que sustituyó al anterior (ST/SGB/2005/9) y describe las funciones de las operaciones de gestión de conferencias en los cuatro lugares de destino, cuyo mandato colectivo es prestar servicios de conferencias de manera globalmente integrada. Los nuevos boletines previstos, que describirán la organización de las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Viena y Nairobi, se armonizarán plenamente con el boletín ST/SGB/2021/3 para garantizar la gestión integrada de los servicios de conferencias financiados centralmente con cargo a la sección 2 del presupuesto por programas. En octubre de 2021, el Secretario General Adjunto de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias inició un debate y convocó una reunión con las Directoras Generales de las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Viena y Nairobi a fin de alinear la delimitación de responsabilidades con el marco de delegación de autoridad.

65. Se ha establecido en los cuatro lugares de destino un mecanismo de recuperación de costos de las reuniones, las conferencias y los eventos que no forman parte de los procesos intergubernamentales incluidos en los mandatos y para los que no se han previsto créditos en el presupuesto por programas del Departamento. Se prepararon parámetros de costos y se establecieron tarifas para los servicios de conferencias a fin de poder realizar y controlar en Umoja las transacciones financieras relacionadas con la recuperación de costos de los eventos extrapresupuestarios. También está previsto desarrollar un módulo mejorado de recuperación de costos para automatizar los

procesos y flujos de trabajo gestionados por los servicios de conferencias. Además, se prevé conectar gMeets, gDoc y eAPG con Umoja.

66. En el portal One-Stop Shop (gMeets) se puso en marcha un nuevo módulo para producir estimaciones de gastos de servicios e instalaciones para reuniones no intergubernamentales y se añadieron nuevas funciones relativas a las reuniones virtuales e híbridas y la interpretación simultánea a distancia. La inclusión de estas nuevas funciones hizo que fuera más compleja la integración con otros productos de gProject, como eAPG, Indico.UN y el *Diario de las Naciones Unida*s, y en última instancia con Umoja. Se empezó a preparar la integración de gMeets con Umoja a fin de que pueda generarse una sola factura para todos los servicios relacionados con cada evento. El Departamento colabora estrechamente con el Departamento de Apoyo Operacional y la División de la Solución de Planificación de los Recursos Institucionales para garantizar la coordinación y evitar la duplicación de esfuerzos.

67. Para cerciorarse de que se prestan servicios de conferencias de gran calidad a los Estados Miembros, la Secretaría recaba opiniones celebrando cada año reuniones informativas en los cuatro lugares de destino, realizando encuestas puntuales y mediante una encuesta electrónica global que está disponible todo el año en los seis idiomas oficiales. La encuesta global recibió 141 respuestas, frente a las 213 de 2020, y el 89 % de los encuestados calificaron los servicios de conferencias de “buenos” o “muy buenos” en 2021, lo que supuso un aumento respecto del 86 % de 2020. Las 21 personas que respondieron a una encuesta realizada entre los miembros de las mesas de las Comisiones Principales en Nueva York calificaron de “buena” o “muy buena” la calidad general de la asistencia brindada por las secretarías. Además, se recibieron, a través de la base de datos de opiniones que se mantiene aparte de la encuesta electrónica, 52 comentarios elogiosos y tres quejas por inexactitudes o incoherencias en documentos traducidos. De inmediato se tomaron medidas para atender las quejas.

68. En Ginebra, el 87 % de las personas que contestaron una encuesta local afirmaron que, por lo general, los servicios de conferencias habían sido “buenos” o “muy buenos” en 2021. Además, se recibieron de los clientes de las reuniones celebradas ese año 18 comentarios elogiosos y una queja sobre la calidad de la interpretación durante una sesión reciente del Consejo de Derechos Humanos.

Reuniones informativas con las delegaciones en 2021

69. Las reuniones informativas con las delegaciones que organizaron en 2021 los cuatro lugares de destino con servicios de conferencias se centraron en el impacto que seguía teniendo la pandemia, el proceso de recuperación de la crisis de liquidez, las herramientas tecnológicas existentes para facilitar el trabajo a distancia y sus limitaciones, las innovaciones en la gestión del personal, como la introducción de la lista global de profesionales lingüísticos, y las medidas encaminadas a aumentar la accesibilidad de la documentación de las Naciones Unidas. Los representantes de los Estados Miembros agradecieron los esfuerzos realizados por los servicios de reuniones y documentación al respecto.

VII. Conclusiones y recomendaciones

A. Conclusiones

70. En 2021, el Departamento aprovechó los métodos de trabajo nuevos o adaptados y las innovaciones tecnológicas que había empezado a utilizar en 2020 para mantener unos servicios de conferencias de gran calidad pese a que continuaron las dificultades creadas por la pandemia y a la mayor complejidad que entrañaba prestar servicios a reuniones celebradas con diferentes modalidades. Casi todos los indicadores clave del desempeño mejoraron con respecto a 2020, un logro que habría sido imposible conseguir sin la resiliencia y la adaptabilidad del personal. En 2021 se pusieron en práctica otras innovaciones que aumentaron tanto la eficiencia de las operaciones de gestión de conferencias como la calidad de los servicios que se prestan de cara al cliente. También se avanzó en materia de accesibilidad, gracias a que un mayor número de reuniones contaron con interpretación en lengua de señas y subtitulación para personas sordas en directo, y a que siguieron haciéndose esfuerzos por ampliar la cobertura de las reuniones en *webcast* y la provisión de grabaciones digitales.

71. Gracias a que mejoró la situación de la liquidez se pudieron resolver algunos de los problemas de capacidad surgidos en 2020. Al descongelarse las contrataciones fue posible cubrir algunas vacantes, y se celebraron varios concursos para contratar a personal de plantilla y exámenes para la lista global de profesionales lingüísticos cualificados que pueden trabajar como autónomos, lo que permitió a la Secretaría seguir prestando servicios multilingües de reuniones y documentación y mejorarlos constantemente a fin de apoyar las deliberaciones de los Estados Miembros.

B. Medidas que se recomiendan a la Asamblea General

72. **El Secretario General recomienda que la Asamblea General tome nota del presente informe.**