



Asamblea General

Distr. general
23 de marzo de 2023
Español
Original: inglés

Septuagésimo octavo período de sesiones

Temas 139 y 140 de la lista preliminar*

Proyecto de presupuesto por programas para 2024

Planificación de los programas

Proyecto de presupuesto por programas para 2024

Parte VIII

Servicios de apoyo comunes

Sección 29E

Administración, Ginebra

Programa 25

Servicios de gestión y de apoyo

Índice

	<i>Página</i>
A. Proyecto de plan del programa para 2024 y ejecución del programa en 2022**	3
Orientación general.	3
Programa de trabajo	7
Subprograma 1. Planificación de programas, finanzas y presupuesto.	7
Subprograma 2. Gestión de los recursos humanos	11
Subprograma 3. Servicios de apoyo	16
Subprograma 4. Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones	20
Subprograma 5. Servicios de biblioteca	24

Nota: En el presente documento se ha empleado el masculino genérico en algunos casos para aligerar el texto, entendiéndose que se aplica tanto a mujeres como a hombres.

* [A/78/50](#).

** De conformidad con el párrafo 10 de la resolución [77/267](#) de la Asamblea General, la parte correspondiente al plan y la ejecución del programa (parte II) se presenta por conducto del Comité del Programa y de la Coordinación para su examen por la Asamblea.



B. Propuesta de recursos relacionados y no relacionados con puestos para 2024***	29
Sinopsis	29
Dirección y gestión ejecutivas	35
Programa de trabajo	37
Subprograma 1. Planificación de programas, finanzas y presupuesto	37
Subprograma 2. Gestión de los recursos humanos	38
Subprograma 3. Servicios de apoyo	40
Subprograma 4. Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones	41
Subprograma 5. Servicios de biblioteca	42
Anexos	
I. Organigrama y distribución de los puestos para 2024	44
II. Resumen de los cambios que se proponen en los puestos, por componente y subprograma	45

*** De conformidad con el párrafo 10 de la resolución [77/267](#) de la Asamblea General, la parte correspondiente a las necesidades de recursos relacionados y no relacionados con puestos (parte III) se presenta por conducto de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto para su examen por la Asamblea.

A. Proyecto de plan del programa para 2024 y ejecución del programa en 2022

Orientación general

Mandatos y antecedentes

- 29E.1 La Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra se creó en 1947 en virtud de la resolución 24 (I) y resoluciones sucesivas de la Asamblea General. La Oficina se encarga de prestar servicios administrativos y de apoyo a las entidades de Ginebra y sus oficinas sobre el terreno, así como a otras organizaciones del régimen común de las Naciones Unidas, de conformidad con las políticas, los procedimientos y las prácticas establecidos por la Secretaria General Adjunta de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión, el Secretario General Adjunto de Apoyo Operacional y el Subsecretario General y Oficial Principal de Tecnología de la Información. Como uno de los principales centros de conferencias para la diplomacia internacional, la Oficina también es responsable de proporcionar servicios de apoyo para los procesos intergubernamentales de la Organización, como los servicios de apoyo técnico a las conferencias que presta en el marco del ecosistema de conferencias, los cuales posibilitan la labor de los Estados Miembros y las entidades clientes.

Estrategia y factores externos para 2024

- 29E.2 La Oficina seguirá prestando servicios administrativos y de apoyo, como los de dirección, gestión y coordinación en los ámbitos de los recursos humanos, financieros y presupuestarios, la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), los servicios centrales de apoyo y los servicios de biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra. Entre esos servicios, figuran la gestión y utilización de los locales de las Naciones Unidas, así como la coordinación de las políticas de recursos humanos, finanzas y administración con otras organizaciones radicadas en Ginebra. La Oficina ejecutará las políticas y otras funciones relacionadas con las esferas señaladas, y hará un seguimiento de dicha ejecución, según determinen los Secretarios Generales Adjuntos enumerados en el párrafo 29E.1. Prestará servicios financieros, presupuestarios y de contabilidad, así como orientación y asesoramiento, de conformidad con el Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas y las normas pertinentes. Además, la Oficina prestará servicios de formación y aprendizaje para el personal, promoción de las perspectivas de carrera y orientación profesional, actividades para el bienestar del personal, servicios médico-administrativos y servicios de asesoramiento jurídico sobre recursos humanos.
- 29E.3 Como componente esencial del ecosistema de conferencias de Ginebra, la Oficina seguirá prestando un apoyo fundamental para la organización de las reuniones de las Naciones Unidas: desde el apoyo audiovisual y el mantenimiento de las salas y el equipo de conferencias hasta la asistencia proporcionada a la División de Gestión de Conferencias en materia de recursos humanos, tecnología de la información y gestión financiera.
- 29E.4 La Oficina también seguirá prestando servicios administrativos y de apoyo a los organismos especializados, y brindando asistencia en lo relativo a adquisiciones, actividades comerciales, transporte y viajes, además de otros servicios centrales de apoyo. Con el fin de contribuir al pilar de desarrollo, también proporcionará apoyo y asistencia a 17 oficinas de coordinadores residentes en Europa en materia de viajes y adquisiciones para la contratación de consultores. Por otra parte, la Oficina prestará servicios regionales de TIC y servicios de gestión de biblioteca, registros, archivos y conocimientos para apoyar la ejecución de los programas y las actividades encomendados a la Secretaría. Además, seguirá velando por la correcta coordinación y aplicación en la Oficina de las recomendaciones formuladas por los órganos de supervisión, así como por la continuidad de las operaciones de apoyo administrativo brindado a otras entidades con sede en Ginebra en casos de emergencia.

- 29E.5 La Oficina seguirá realizando actividades en todos los subprogramas para respaldar las iniciativas de reforma del Secretario General, como las de aplicar las declaraciones de control interno; integrar la gestión de riesgos; armonizar los procesos operacionales globales; proporcionar capacitación y apoyo para favorecer un ambiente de trabajo en el que imperen el civismo y el respeto; apoyar la transformación digital, la estrategia del Secretario General en materia de nuevas tecnologías y la Estrategia de Datos del Secretario General para la Acción de Todos en Todas Partes; y ofrecer capacitación en apoyo del sistema de coordinadores residentes. Se incluyen más detalles al respecto en cada uno de los subprogramas.
- 29E.6 Se prevé que las obras de remodelación de los edificios históricos del Palacio de las Naciones previstas en el plan estratégico de conservación del patrimonio continúen hasta 2025. Se procurará que dichas obras cumplan las normas más estrictas en cuanto a la accesibilidad y eliminación de barreras, preservando al mismo tiempo los principios del diseño original y los elementos históricos de los edificios.
- 29E.7 La Oficina optimizará de manera proactiva el aprovechamiento del espacio para poder dar cabida a nuevas entidades en el Palacio de las Naciones. Además, analizará las necesidades de funcionamiento y mantenimiento de los edificios una vez concluido el plan estratégico de conservación del patrimonio para hallar la mejor combinación de recursos internos y externos con la que gestionar eficazmente dichos edificios y sus componentes de tecnología avanzada. Por último, la Oficina también seguirá introduciendo regímenes modernos de mantenimiento preventivo y ordinario de los edificios para proteger debidamente las cuantiosas inversiones efectuadas por los Estados Miembros en el marco del plan estratégico de conservación del patrimonio.
- 29E.8 Con los entregables que tiene previstos para 2024, la Oficina seguirá velando por que las entidades clientes y los Estados Miembros puedan continuar sus operaciones en caso de crisis, y ayudará a planificar la “nueva normalidad”, incorporando las enseñanzas extraídas de la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19). Entre los entregables y actividades previstos cabe mencionar los siguientes: dirigir la gestión y la respuesta ante cualquier nueva crisis, en coordinación con el país anfitrión, las autoridades francesas, los Estados Miembros y las organizaciones internacionales con sede en Ginebra; brindar apoyo al personal y a los clientes en materia de recursos humanos, atención médica y salud mental por medio del consejero del personal y de servicios al cliente en línea; aplicar medidas de protección con las que garantizar un entorno seguro para el personal y los clientes, y una prestación segura de servicios para las reuniones y conferencias; comunicar las últimas novedades al personal, los clientes y las partes interesadas; y ofrecer servicios en línea, cuando sea posible.
- 29E.9 Por lo que se refiere a la coordinación y el enlace interinstitucionales, la Oficina colaborará con otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas y organizaciones gubernamentales internacionales con sede en Ginebra, coordinando el Grupo encargado de las Actividades de Adquisición Comunes y la labor relacionada con el régimen común de las Naciones Unidas. En su calidad de entidad encargada de prestar servicios de secretaría a dicho Grupo, la Oficina coordinará y ampliará la labor de este último combinando las principales actividades de adquisición de sus 20 miembros con sede en Ginebra. La Oficina también contribuirá a ejecutar la iniciativa de arquitectura global de apoyo operacional dirigida por el Departamento de Apoyo Operacional, concebida para racionalizar y mejorar la prestación global de servicios administrativos. La Oficina colaborará estrechamente con otros administradores de instalaciones de las organizaciones internacionales con sede en Ginebra para coordinar mejor las políticas y procedimientos pertinentes a escala interinstitucional. Además, seguirá colaborando con otras bibliotecas de las Naciones Unidas para digitalizar los documentos oficiales de la Organización e impulsará la simplificación de los servicios bibliotecarios, que mejorarán con un sistema común de gestión de las bibliotecas de la Oficina, la Sede de las Naciones Unidas, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe y la Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico.
- 29E.10 Con respecto a los factores externos, el plan general para 2024 se basa en la hipótesis de que las oficinas clientes dispondrán de recursos extrapresupuestarios suficientes para sufragar los servicios prestados por la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra.

- 29E.11 La Oficina incorpora la perspectiva de género en sus actividades operacionales, sus entregables y sus resultados, según proceda. Contribuirá a mejorar la igualdad de género en 2024, en consonancia con la estrategia del Secretario General para todo el sistema sobre la paridad de género (véase la resolución [76/142](#) de la Asamblea General), celebrando consultas y sesiones informativas con los directivos contratantes y los puntos de contacto de recursos humanos de las entidades clientes acerca de las repercusiones que tienen las decisiones finales sobre la selección; por ejemplo, asesorará sobre la divulgación selectiva de vacantes a través de las redes de recursos humanos establecidas y sobre la promoción, también selectiva, de oportunidades de carrera en las Naciones Unidas para mejorar la representación geográfica equitativa y la igualdad de género en la Organización.
- 29E.12 Con arreglo a la Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad, la Oficina proseguirá en 2024 sus obras de señalización y acceso para personas con discapacidad, tanto en la totalidad del recinto como en los edificios del Palacio de las Naciones, para eliminar las barreras físicas, comunicativas y técnicas, y posibilitar la ejecución de ajustes razonables para dichas personas. La Oficina también emprenderá una iniciativa para evaluar el grado de inclusión de la discapacidad de las soluciones de TIC a disposición de las entidades clientes de Ginebra.

Ejecución del programa en 2022

Impacto de la pandemia y enseñanzas extraídas

- 29E.13 La continuación de la pandemia de COVID-19 en 2022 afectó a la ejecución de los mandatos, en particular de los subprogramas 2 y 5. Se cancelaron numerosas sesiones presenciales de capacitación, muchas actividades se llevaron a cabo virtualmente o siguiendo un modelo híbrido, y el Centro de Asistencia a los Clientes funcionó de manera virtual hasta mayo de 2022. Las alteraciones de la cadena de suministro afectaron tanto al subprograma 3, al retrasarse las entregas de los materiales necesarios para los proyectos de construcción, como al subprograma 4, al retrasarse la entrega de equipos para las labores habituales. Además, con el fin de apoyar a los clientes y a los Estados Miembros en cuestiones relacionadas con la pandemia, el programa, dentro del marco general de sus objetivos, proporcionó tanto al personal como a los clientes apoyo en materia de recursos humanos, atención médica y salud mental, y prestó servicios para celebrar reuniones y conferencias en condiciones de seguridad, tal y como se describe en el párrafo 29E.8.
- 29E.14 La Oficina sigue transversalizando las enseñanzas y mejores prácticas relacionadas con los ajustes y adaptaciones efectuados en el programa debido a la pandemia de COVID-19, como la importancia de garantizar la disposición operativa y la preparación de la continuidad de las operaciones en el caso de que se produzcan otras eventualidades previsibles de repercusiones notables, y la preparación temprana de un plan de respuesta basado en la estrategia del país anfitrión para hacer frente a una posible crisis energética durante el invierno de 2022-2023. Además, la Oficina incluyó el formato en línea en toda su oferta de capacitación y servicios, y, cuando fue posible y hubo recursos disponibles para ello, atendió las solicitudes de los Estados Miembros de apoyo a las modalidades virtuales e híbridas de reuniones con interpretación. En 2024, la Oficina seguirá incorporando estas enseñanzas y mejores prácticas.

Mandatos legislativos

- 29E.15 En la lista que figura a continuación se indican todos los mandatos encomendados al programa.

Resoluciones de la Asamblea General

24 (I)	Transferencia de ciertas funciones, actividades y haberes de la Sociedad de las Naciones	70/255 ; 72/303	Progresos en el establecimiento de un sistema de rendición de cuentas en la Secretaría de las Naciones Unidas
		77/263	Cuestiones especiales relativas al proyecto de presupuesto por programas para 2023

Subprograma 1 Planificación de programas, finanzas y presupuesto

Resoluciones de la Asamblea General

41/213	Examen de la eficiencia del funcionamiento administrativo y financiero de las Naciones Unidas	77/267	Cambiar el paradigma de gestión en las Naciones Unidas: examen de los cambios introducidos en el ciclo presupuestario
42/211	Aplicación de la resolución 41/213 de la Asamblea General		

Subprograma 2 Gestión de los recursos humanos

Resoluciones de la Asamblea General

58/144	Mejoramiento de la situación de la mujer en el sistema de las Naciones Unidas	72/254	Gestión de los recursos humanos
		77/256	Régimen común de las Naciones Unidas
63/271	Enmiendas del Estatuto del Personal	73/281	Cambiar el paradigma de gestión en las Naciones Unidas
77/260	Administración de justicia en las Naciones Unidas		

Subprograma 3 Servicios de apoyo

Resoluciones de la Asamblea General

58/263	Informe de la Dependencia Común de Inspección sobre las actividades del sistema de las Naciones Unidas que producen ingresos	58/277	Informe de la Dependencia Común de Inspección sobre la auditoría de gestión de la contratación externa en las Naciones Unidas y en sus fondos y programas
58/276	Prácticas de contratación externa	69/273	Adquisiciones

Subprograma 4 Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones

Resoluciones de la Asamblea General

57/304	Estrategia de la tecnología de la información y las comunicaciones	63/269	Tecnología de la información y las comunicaciones, recuperación en casos de desastre y continuidad de las operaciones en las Naciones Unidas: disposiciones relativas al centro de datos secundario de la Sede
63/262	Tecnología de la información y las comunicaciones, planificación de los recursos institucionales y seguridad, recuperación en casos de desastre y continuidad de las operaciones	69/262	Cuestiones relativas al presupuesto por programas para el bienio 2014-2015 (secc. II, "Tecnología de la información y las comunicaciones en las Naciones Unidas")

Subprograma 5 Servicios de biblioteca

Resolución de la Asamblea General

356 (IV)	Consignación de créditos para el ejercicio económico de 1950		
----------	--	--	--

Entregables

29E.16 En el cuadro 29E.1 se enumeran todos los entregables transversales del programa.

Cuadro 29E.1

Entregables transversales del período 2022-2024, por categoría y subcategoría

Categoría y subcategoría	2022 (previstos)	2022 (reales)	2023 (previstos)	2024 (previstos)
A. Facilitación de procesos intergubernamentales y órganos de expertos				
Servicios sustantivos para reuniones (número de reuniones de tres horas)	3	5	5	5
Reuniones de:				
1. La Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto	1	2	2	2
2. El Comité del Programa y de la Coordinación	1	1	1	1
3. La Quinta Comisión	1	2	2	2

Actividades de evaluación

29E.17 La evaluación del Centro de Asistencia a los Clientes de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, finalizada en 2022, ha servido de orientación al preparar el proyecto de plan del programa para 2024. Dicha evaluación tenía por objeto determinar si el Centro seguía siendo pertinente y eficaz en el contexto posterior a la COVID-19, en el que muchos funcionarios se acogen a modalidades de trabajo flexibles.

29E.18 Los resultados y las enseñanzas de la evaluación mencionada se han tenido en cuenta en el proyecto de plan del programa para 2024. Por ejemplo, la Oficina procurará alcanzar en 2024 el equilibrio óptimo entre el trabajo a distancia y la prestación de servicios a distancia. Para ello, pondrá en práctica las enseñanzas extraídas y las recomendaciones de la evaluación de 2022, labor que coordinará el subprograma 1 durante el período 2023-2025. (Para obtener más información, véase el resultado 3 del subprograma 1).

29E.19 Se ha previsto realizar en 2024 una evaluación de las actividades de apoyo a la salud mental en la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra.

Programa de trabajo

Subprograma 1

Planificación de programas, finanzas y presupuesto

Objetivo

29E.20 El objetivo al que contribuye este subprograma es asegurar una gestión financiera acertada, eficaz y eficiente en las oficinas clientes.

Estrategia

29E.21 Para contribuir al objetivo, el subprograma:

- Supervisar la ejecución del presupuesto, presentará informes presupuestarios y financieros y realizará labores de gestión financiera y control de cuentas coordinándose con la Sede y brindando un asesoramiento oportuno a las entidades clientes en relación con una amplia gama de servicios financieros, desde los de pagos y desembolsos hasta los de nóminas, contabilidad, seguros médicos, pasando por los de fondos fiduciarios y gestión presupuestaria;

- b) Proporcionará asistencia, orientación y capacitación a los directores de programas y las dependencias administrativas de las organizaciones clientes acerca de la gestión financiera y las cuestiones presupuestarias;
 - c) Ejecutará los procedimientos financieros y administrativos pertinentes, como efectuar labores de fiscalización financiera interna y vigilar el estricto cumplimiento del Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas y las políticas financieras de la Organización;
 - d) Determinará formas de atender a los clientes de manera más rápida y eficiente, sirviéndose, por ejemplo, de herramientas innovadoras y de transformación digital acordes con la estrategia del Secretario General en materia de nuevas tecnologías;
 - e) Vigilará la aplicación de las recomendaciones de los órganos de supervisión.
- 29E.22 Se espera que la labor mencionada permita obtener los resultados siguientes: una mayor integridad de los datos financieros y una mejora de la gestión general del presupuesto por programas y los recursos extrapresupuestarios.

Ejecución del programa en 2022

Los Estados partes reciben créditos facilitados por la reglamentación financiera revisada de las convenciones de desarme

- 29E.23 El subprograma ayuda a la Oficina de Asuntos de Desarme a preparar las cuotas y las facturas definitivas a partir de los gastos reales correspondientes a las actividades adscritas a las convenciones de desarme con sede en Ginebra. Las convenciones no se financian con el presupuesto ordinario, sino con las contribuciones de los Estados partes y los Estados observadores. Sin embargo, parte de la reglamentación financiera de esas convenciones era incompatible con el Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas, lo que impedía cerrar los proyectos y tramitar reembolsos a los Estados.
- 29E.24 El subprograma colaboró con la Oficina de Asuntos de Desarme para concienciar a los Estados sobre esta cuestión, organizando regularmente sesiones informativas y presentaciones para exponer las posibles opciones que había para afrontar el problema. El subprograma, en colaboración con la Oficina de Asuntos de Desarme y los Estados interesados, propuso una serie de enmiendas de la reglamentación financiera de las convenciones que podrían ser aprobadas por los Estados partes. Esas enmiendas, que permiten efectuar reembolsos a los Estados en función del efectivo disponible, se fueron aprobando gradualmente.
- 29E.25 El progreso hacia el objetivo se presenta en la siguiente medida de la ejecución (véase el cuadro 29E.2).

Cuadro 29E.2

Medida de la ejecución

2020 (real)	2021 (real)	2022 (real)
Se concienció a los Estados Miembros sobre la cuestión	Prosiguieron los debates con los Estados Miembros sobre el tema	• Los Estados partes modificaron la reglamentación financiera de las convenciones • Los Estados partes que habían abonado su cuota para proyectos de 2018 a 2021 recibieron los reembolsos pertinentes, siempre y cuando hubiera efectivo disponible para esos proyectos

Resultados previstos para 2024

Resultado 1: mejora de la supervisión y visibilidad de las prácticas de gestión de riesgos vigilando la aplicación de la declaración de control interno y de tratamientos de los riesgos

Ejecución del programa en 2022 y meta para 2024

- 29E.26 La labor del subprograma contribuyó a consolidar todos los riesgos detectados durante las auditorías internas y externas, así como las matrices de control de riesgos y los registros de riesgos utilizados para gestionar los riesgos institucionales. Esto permitió mejorar la supervisión y la visibilidad de la gestión de riesgos mediante un seguimiento unificado tanto de estos últimos como de su tratamiento, con lo que se cumplió la meta prevista.
- 29E.27 La labor del subprograma también contribuyó a que los directivos tuvieran una perspectiva de gestión de riesgos más centrada en la Organización, lo cual se logró consolidando y dando seguimiento a todos los riesgos de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra en un solo informe que se distribuye regularmente entre todos los directivos, con lo que se cumplió la meta prevista.
- 29E.28 El progreso hacia el objetivo y la meta para 2024 se presentan en la siguiente medida de la ejecución (véase el cuadro 29E.3).

Cuadro 29E.3

Medida de la ejecución

2020 (real)	2021 (real)	2022 (real)	2023 (prevista)	2024 (prevista)
Las matrices de control de riesgos sirven para determinar un enfoque uniforme de tratamiento de los riesgos	Refuerzo del sistema de gestión de riesgos de toda la Organización y actualización del tablero de gestión de riesgos para recoger una gama más amplia de riesgos y tratamientos	• Mejor supervisión y visibilidad de la gestión de riesgos mediante un seguimiento unificado de los riesgos y los tratamientos • Los directivos tienen una perspectiva de la gestión de riesgos más centrada en la Organización	• Las mejoras basadas en las valoraciones de los directivos se plasman en una herramienta y un tablero nuevos de gestión de riesgos • Los directivos utilizan un sistema de gestión del riesgo institucional para gestionar los riesgos	Una vez implantado el nuevo sistema corporativo de gestión del riesgo institucional, los directivos tienen a su disposición un tablero mejorado de gestión de riesgos

Resultado 2: vigilancia operacional adaptada y específica realizada a través de tableros de información financiera personalizados

Ejecución del programa en 2022 y meta para 2024

- 29E.29 La labor del subprograma contribuyó a crear tableros personalizados con indicadores financieros específicos para cuatro clientes de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra para que les resultara más fácil supervisar sus cuentas y operaciones, y a proporcionar a los clientes versiones de demostración de sus nuevos tableros para que pudieran ajustarlos aún más a sus necesidades, con lo que se cumplió la meta prevista.
- 29E.30 El progreso hacia el objetivo y la meta para 2024 se presentan en la siguiente medida de la ejecución (véase el cuadro 29E.4).

Cuadro 29E.4
Medida de la ejecución

2020 (real)	2021 (real)	2022 (real)	2023 (prevista)	2024 (prevista)
Los clientes acceden a más informes financieros normalizados	Los clientes acceden a más informes financieros normalizados	Cuatro clientes acceden a tableros personalizados para supervisar más fácilmente sus cuentas y operaciones gracias a indicadores financieros específicos	Otros cinco clientes acceden a tableros personalizados para supervisar más fácilmente sus cuentas y operaciones gracias a indicadores financieros específicos	Los clientes tienen acceso a tableros personalizados en los que se han introducido cambios para garantizar que los indicadores financieros sigan siendo pertinentes

Resultado 3: un mejor servicio al cliente en el Centro de Asistencia a los Clientes

Proyecto de plan del programa para 2024

- 29E.31 En 2018, la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra creó el Centro de Asistencia a los Clientes para consolidar en un único lugar la oferta de servicios de los subprogramas 1, 2, 3 y 4. Tras el cierre ocasionado por la pandemia de COVID-19, el Centro reabrió sus puertas en mayo de 2022 en su nuevo emplazamiento temporal del edificio H. Después de evaluar el Centro a mediados de 2022, el subprograma llegó a la conclusión de que, en el contexto posterior a la pandemia de COVID-19, seguía siendo pertinente prestar servicios de forma presencial y formuló recomendaciones para mejorar su eficacia. El subprograma comunicó las conclusiones preliminares a los proveedores de servicios del Centro.

Enseñanzas extraídas y cambios previstos

- 29E.32 La enseñanza que extrajo el subprograma de las recomendaciones formuladas a raíz de la evaluación fue que muchas de ellas eran aplicables a todos los proveedores de servicios, y que, sin un mecanismo centralizado que coordinara su aplicación, su aplicación se estancaría. Al aplicar la enseñanza, el subprograma se encargará de coordinar la aplicación de las recomendaciones que conciernan a todos los proveedores de servicios, para lo cual, por ejemplo, ayudará a implantar una solución telefónica mejorada y facilitará a los proveedores de servicios los datos y herramientas necesarios para optimizar sus ofertas.
- 29E.33 El progreso previsto hacia el objetivo se presenta en la siguiente medida de la ejecución (véase el cuadro 29E.5).

Cuadro 29E.5
Medida de la ejecución

2020 (real)	2021 (real)	2022 (real)	2023 (prevista)	2024 (prevista)
Se atiende a los clientes a distancia	Se atiende a los clientes a distancia	Se ofrecen servicios presenciales y a distancia a los clientes	Se ofrece a los clientes una asistencia telefónica mejorada	Los clientes tienen a su disposición más servicios optimizados

Entregables

29E.34 En el cuadro 29E.6 se enumeran todos los entregables del subprograma.

Cuadro 29E.6

Subprograma 1: entregables del período 2022-2024, por categoría y subcategoría

Categoría y subcategoría

E. Entregables facilitadores

Administración: Gestión financiera, gestión de riesgos y controles internos, y preparación y ejecución de propuestas de recursos; gestión de más de 700 puestos financiados con cargo a todas las fuentes de financiación (creación, prórroga, supresión y financiación); presentación de informes financieros y contabilidad; gestión del efectivo y los ingresos; gestión de los acuerdos de servicios con casi 50 entidades clientes, incluida la facturación trimestral de la recuperación de costos asociada a más de 120 líneas de servicios; procesamiento de las nóminas mensuales de unos 7.500 miembros del personal de todo el mundo y de más de 300.000 pagos y desembolsos anuales; orientación y asesoramiento sobre todas las cuestiones presupuestarias y financieras; provisión de seguro médico a más de 35.000 miembros del personal, jubilados y familiares a cargo; tramitación de más de 455.000 facturas médicas al año; administración de las solicitudes de indemnización; y organización de reuniones trimestrales de la junta de clientes.

Subprograma 2 Gestión de los recursos humanos

Objetivo

29E.35 El objetivo al que contribuye este subprograma es propiciar una fuerza de trabajo competente, diversa, adaptable y sana, impulsar el más alto grado de eficiencia, competencia e integridad y asegurar la resiliencia del cambio institucional.

Estrategia

29E.36 Para contribuir al objetivo, el subprograma:

- Asistirá a los clientes con la adquisición y el desarrollo de talentos creando un entorno de trabajo propicio, prestándoles servicios de asesoramiento, desarrollando capacidades internas de análisis de recursos humanos acordes con la Estrategia de Datos del Secretario General para la Acción de Todos en Todas Partes, y prestando especial atención al bienestar y la salud mental del personal;
- Fomentará el multilingüismo y ofrecerá actividades de aprendizaje y desarrollo, como sesiones de capacitación y de información sobre la gestión del desempeño, la innovación y la flexibilidad, la forma de afrontar los cambios en el lugar de trabajo y la creación de un entorno laboral armonioso;
- Brindará nuevas oportunidades de aprendizaje e intercambio de conocimientos a través del Espacio Común de Conocimiento y Aprendizaje, en colaboración con la Biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra;
- Colaborará con la subred de recursos humanos del Grupo de Gestión de la Seguridad para garantizar un enfoque coherente frente a los problemas y las dificultades compartidos en materia de recursos humanos.

29E.37 Se espera que la labor mencionada permita obtener los resultados siguientes:

- Una mejor toma de decisiones derivada de datos institucionales más útiles;

- b) Mayor capacidad del personal para afrontar adecuadamente los cambios en el lugar de trabajo, asimilar la innovación y adoptar nuevas formas de trabajar;
- c) Mayor capacidad de los equipos para trabajar de forma más ágil y flexible;
- d) Mayor conocimiento de los mecanismos existentes para combatir las conductas inapropiadas y de la responsabilidad de cada uno de los empleados para propiciar un entorno de trabajo armonioso.

Ejecución del programa en 2022

Una cultura más arraigada de la gestión del desempeño y un mayor grado de rendición de cuentas entre los miembros del personal y la dirección

- 29E.38 Se implantó a escala global un nuevo sistema de valoración de instancias superiores aplicable a todos los directores, y el personal fue evaluado con respecto a los planes de trabajo siguiendo un formato revisado para mejorar la interacción y adaptabilidad del equipo. Para garantizar una transición fluida, el subprograma reforzó el apoyo prestado al personal, los directivos y los equipos organizando sesiones informativas sobre gestión del desempeño (23 en 2022), facilitando debates entre los directivos y los equipos sobre cómo formular valoraciones de manera eficaz (7 en 2022), capacitando a los equipos para que fueran más ágiles y adaptables (12 en 2022) e intensificando la ayuda brindada a los paneles encargados de examinar las solicitudes de impugnación. La transición al nuevo sistema de gestión del desempeño ha tenido una buena acogida entre el personal y los directivos.
- 29E.39 El progreso hacia el objetivo se presenta en la siguiente medida de la ejecución (véase el cuadro 29E.7).

Cuadro 29E.7

Medida de la ejecución

2020 (real)	2021 (real)	2022 (real)
Los directivos y el personal que lo solicitan reciben asistencia específica sobre la gestión del desempeño	Los directivos y el personal reciben asistencia específica sobre los nuevos enfoques de gestión del desempeño que se implantarán próximamente	Se afianza la cultura de la gestión del desempeño y se refuerza la rendición de cuentas entre los miembros del personal y los directivos a través de un nuevo sistema de valoración de instancias superiores

Resultados previstos para 2024

Resultado 1: mayor civismo y respeto en el lugar de trabajo

Ejecución del programa en 2022 y meta para 2024

- 29E.40 La labor del subprograma contribuyó a estrechar la colaboración con todos los interesados pertinentes de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra encargados de la solución de conflictos, pero no se cumplió la meta prevista de crear una red oficiosa de solución de conflictos con carácter experimental. La meta no se cumplió porque, según apuntó la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas, los conflictos se previenen y resuelven mejor colaborando más estrechamente con todas las partes interesadas que creando una nueva red oficiosa, lo que llevó a cambiar el enfoque.
- 29E.41 La labor del subprograma también contribuyó a celebrar los diálogos “Unidos por el Respeto” con 570 miembros del personal; a informar regularmente a todo el personal, mediante artículos, sesiones

informativas y videos, sobre los mecanismos disponibles para solucionar conflictos; y a organizar más sesiones informativas y de capacitación sobre el acoso sexual, el racismo y otros problemas relacionados, con lo que se cumplió la meta prevista.

29E.42 El progreso hacia el objetivo y la meta para 2024 se presentan en la siguiente medida de la ejecución (véase el cuadro 29E.8).

Cuadro 29E.8
Medida de la ejecución

2020 (real)	2021 (real)	2022 (real)	2023 (prevista)	2024 (prevista)
• Puesta en marcha de los diálogos “Unidos por el Respeto” • Designación de 2 puntos focales de conducta y disciplina • Implantación del sistema de seguimiento de las faltas de conducta	229 miembros del personal asistieron a la sesión de capacitación “Unidos por el Respeto” y ampliaron su conocimiento sobre los recursos de apoyo disponibles	• Los conflictos se abordan colaborando más estrechamente con las partes interesadas en la solución de conflictos de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra • Mayor conocimiento entre el personal del número de casos denunciados y las medidas adoptadas para luchar contra el acoso y otras conductas prohibidas	Reducción de la escalada de los conflictos y del riesgo de relaciones disfuncionales	Se explica al personal qué función desempeñan los puntos focales de conducta y disciplina, lo que lleva a utilizar mejor todos los mecanismos internos de denuncia de conductas prohibidas en la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra

Resultado 2: un mejor servicio y apoyo a los clientes gracias a la nueva capacidad de recursos humanos y a las herramientas de análisis de datos

Ejecución del programa en 2022 y meta para 2024

- 29E.43 La labor del subprograma contribuyó a generar informes automatizados para el análisis de datos e informes de Microsoft Power BI para la revisión de los plazos de contratación, la igualdad de género y la planificación de la fuerza de trabajo con el fin de ayudar a tomar decisiones estratégicas a partir de datos, a desarrollar una herramienta de visualización para vigilar el cumplimiento de los plazos de los órganos centrales de examen, y a realizar un análisis estadístico y una validación de los datos de las encuestas de análisis de las necesidades de capacitación, con lo que se cumplió la meta prevista.
- 29E.44 El progreso hacia el objetivo y la meta para 2024 se presentan en la siguiente medida de la ejecución (véase el cuadro 29E.9).

Cuadro 29E.9
Medida de la ejecución

2020 (real)	2021 (real)	2022 (real)	2023 (prevista)	2024 (prevista)
El personal de recursos humanos recibió capacitación sobre análisis de datos de recursos humanos	18 miembros del personal ampliaron sus conocimientos y recibieron una certificación en análisis de datos de recursos humanos	• Se utilizan informes automatizados para el análisis de datos e informes de Microsoft Power BI que mejoran los servicios prestados a los clientes en materia de revisión de los plazos de contratación, la igualdad de género y la planificación de la fuerza de trabajo • Herramienta de visualización y varias herramientas de simulación de datos	Los clientes tienen acceso a: • Herramientas para simular el efecto de la igualdad de género en la contratación • Herramientas para evaluar el bienestar y el rendimiento de los equipos	Los clientes tienen a su disposición y utilizan análisis de datos de recursos humanos en tiempo real y pronósticos sobre diversas variables de recursos humanos para apoyar los planes y las decisiones de contratación de los clientes

Resultado 3: un entorno de trabajo más inclusivo y acogedor

Proyecto de plan del programa para 2024

- 29E.45 Desde 2018, se han puesto en marcha importantes iniciativas para, a través de sesiones informativas y de capacitación sobre principios generales, dar a conocer al personal y a los directivos de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra la Estrategia del Sistema de las Naciones Unidas sobre Salud Mental y Bienestar y la Estrategia del Secretario General para la Inclusión de la Discapacidad. Entre tales iniciativas, cabe destacar numerosos artículos en iSeek y boletines sobre novedades; cursos y talleres sobre gestión del estrés; cursos para ayudar al personal a ser más resiliente; y participación en el Grupo de Trabajo sobre el Bienestar del Personal de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra.

Enseñanzas extraídas y cambios previstos

- 29E.46 La enseñanza que extrajo el subprograma fue que, según reveló la encuesta sobre la implicación del personal de las Naciones Unidas de 2021, el personal y los directivos necesitaban más apoyo para aprender a gestionar un mayor nivel de estrés, mantener unas condiciones de trabajo seguras y adecuadas en el seno de sus equipos, y sensibilizar sobre los problemas de salud mental y saber cómo hacerles frente. Al aplicar la enseñanza, el subprograma ampliará los programas e iniciativas destinados a gestionar el estrés y aumentar la resiliencia, y arrojará luz sobre las causas del agotamiento y sobre cómo protegerse de sus efectos; además, introducirá directrices sobre ajustes razonables por las que se articularán mecanismos para asistir al personal con discapacidad o al que necesite alguna adaptación del lugar de trabajo.

29E.47 El progreso previsto hacia el objetivo se presenta en la siguiente medida de la ejecución (véase el cuadro 29E.10).

Cuadro 29E.10

Medida de la ejecución

2020 (real)	2021 (real)	2022 (real)	2023 (prevista)	2024 (prevista)
Se organizaron sesiones informativas para el personal sobre la Estrategia del Sistema de las Naciones Unidas sobre Salud Mental y la Estrategia del Secretario General para la Inclusión de la Discapacidad	Se organizaron sesiones informativas para el personal sobre la Estrategia del Sistema de las Naciones Unidas sobre Salud Mental y Bienestar y la Estrategia del Secretario General para la Inclusión de la Discapacidad	El personal tiene acceso a directrices sobre ajustes razonables	El personal es más consciente de los síntomas del agotamiento y tiene a su disposición recursos que ayudan a prevenirlo	El personal tiene un mayor acceso a servicios de apoyo a la salud mental y el bienestar

Entregables

29E.48 En el cuadro 29E.11 se enumeran todos los entregables del subprograma.

Cuadro 29E.11

Subprograma 2: entregables del período 2022-2024, por categoría y subcategoría

Categoría y subcategoría

D. Entregables de comunicación

Programas de extensión, eventos especiales y materiales informativos: Ferias de empleo y presentaciones sobre las perspectivas de carrera para encontrar posibles candidatos, en particular candidatas, procedentes de Estados Miembros no representados e infrarrepresentados; e intercambio de conocimientos sobre recursos humanos y sobre salud y bienestar del personal.

E. Entregables facilitadores

Administración: Gestión de talentos y clasificación de empleos; administración de unos 2.700 contratos de personal; asesoramiento y orientación sobre las políticas de recursos humanos, como el Estatuto y Reglamento del Personal de las Naciones Unidas y el sistema de selección de personal; capacitación en competencias institucionales y de gestión, aptitudes sustantivas y técnicas, idiomas y comunicación, y desarrollo profesional para más de 9.000 funcionarios y otros participantes al año; administración de pruebas; servicios de asesoramiento y apoyo psicológico para el personal; realización de encuestas del personal, por ejemplo, sobre el costo de la vida y las dietas; obtención de 8.400 permisos de residencia en el país anfitrión en colaboración con las autoridades locales; servicios de salud ocupacional y servicios médico-administrativos para 15.000 funcionarios en Ginebra y oficinas sobre el terreno, consultas y asesoramiento médicos, preparación para situaciones de emergencia médica, campañas de salud y bienestar; y aprendizaje, desarrollo profesional y gestión del desempeño.

Justicia y supervisión internas: Asesoramiento jurídico en relación con casos de supuesta conducta indebida; actuación como asesor jurídico de la Organización ante el Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas; representación de la Organización en los casos presentados por el personal ante la Dependencia de Evaluación Interna y la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas; y servicios de asesoramiento jurídico y sobre políticas dirigidos a más de 20 entidades clientes, prestados, por ejemplo, por medio de reuniones informativas y sesiones de información específicas para directivos, acerca de las mejores prácticas y las enseñanzas extraídas sobre administración de justicia.

Subprograma 3 Servicios de apoyo

Objetivo

- 29E.49 El objetivo al que contribuye este subprograma es asegurar el funcionamiento eficaz, ambientalmente responsable y eficiente de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra en lo relativo a la gestión de los locales, las oficinas y las instalaciones de conferencias; la gestión de activos; los viajes y el transporte; los servicios de correo y valija diplomática; las adquisiciones; y las actividades comerciales.

Estrategia

- 29E.50 Para contribuir al objetivo, el subprograma:
- a) Prestará servicios en los ámbitos de la gestión de instalaciones, la asistencia con las actividades relacionadas con las conferencias, los actos especiales, la gestión de proyectos, y la administración de los bienes y el espacio;
 - b) Equipará las salas de reuniones y conferencias con la tecnología avanzada, la infraestructura y los equipos necesarios para apoyar la celebración de las reuniones virtuales e híbridas, en función de la financiación disponible;
 - c) Prestará servicios de adquisiciones, como las actividades de adquisición realizadas en colaboración con otras organizaciones y organismos de las Naciones Unidas con sede en Ginebra por conducto del Grupo encargado de las Actividades de Adquisición Comunes;
 - d) Prestará servicios en los ámbitos de la gestión de contratos, los viajes, la administración de las prerrogativas diplomáticas, los visados, los documentos de viaje de las Naciones Unidas, el transporte, los servicios de correo y valija, el almacenamiento y la gestión ambiental sostenible;
 - e) Apoyará la aplicación del plan estratégico de conservación del patrimonio, procurando que se adopten soluciones para minimizar las consecuencias que pueda tener toda alteración ocurrida mientras se renuevan los edificios históricos del Palacio de las Naciones y se empieza a utilizar el nuevo edificio H.
- 29E.51 Se espera que la labor mencionada permita obtener los resultados siguientes:
- a) Un aprovechamiento optimizado del espacio y la prestación de servicios logísticos y de apoyo de alta calidad a las entidades clientes;
 - b) Servicios de apoyo a las conferencias modernos y de alta calidad, incluida la disponibilidad de salas de conferencias equipadas para el multilingüismo;
 - c) Atención a las necesidades de los clientes en materia de adquisiciones;
 - d) Mayor seguridad y mejores condiciones de los lugares de trabajo del Palacio de las Naciones y sus anexos.

Ejecución del programa en 2022

Control de existencias pese a las obras de renovación en curso

- 29E.52 Debido a las restricciones impuestas a los viajes a raíz de la pandemia de COVID-19 y al aumento del teletrabajo, el subprograma tuvo dificultades para realizar la verificación física correspondiente a la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y sus clientes tanto en 2020 como en 2021. El subprograma se aseguró de realizar una verificación física precisa pidiendo a los funcionarios que enviaran fotografías de los números de serie de los bienes de las Naciones Unidas que tuvieran en

sus domicilios. En 2022, el subprograma tuvo que afrontar nuevas dificultades relacionadas con la verificación física debido a las obras de renovación previstas en el plan estratégico de conservación del patrimonio. Hubo que retirar los equipos de sonido y de tecnología de la información ajenos al personal, y almacenarlos en zonas controladas por el contratista encargado de dichas obras. Los equipos que no pudieron retirarse se mantuvieron en las instalaciones y se protegieron.

- 29E.53 Para resolver estas nuevas dificultades, el subprograma colaboró con el equipo responsable del plan estratégico de conservación del patrimonio para realizar la verificación física en aquellas zonas en las que ya habían comenzado las obras y que estaban controladas por el contratista encargado de estas últimas. Como parte de esta labor, se veló por que el personal del subprograma involucrado en esa verificación recibiera la debida capacitación sobre seguridad y contara con el equipo apropiado. Todas las visitas a los puntos de almacenamiento para realizar la verificación física se coordinaron de antemano. Además, el subprograma confirmó la señal de red de los dispositivos de tecnología de la información ubicados en zonas de difícil acceso.
- 29E.54 El progreso hacia el objetivo se presenta en la siguiente medida de la ejecución (véase el cuadro 29E.12).

Cuadro 29E.12
Medida de la ejecución

2020 (real)	2021 (real)	2022 (real)
Los activos de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y de las entidades clientes se contabilizan durante la pandemia de COVID-19 mediante verificaciones físicas	Los activos de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y de las entidades clientes se contabilizan durante la pandemia de COVID-19 mediante verificaciones físicas	Los activos de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y de las entidades clientes se contabilizan durante las obras de renovación previstas en el plan estratégico de conservación del patrimonio mediante verificaciones físicas

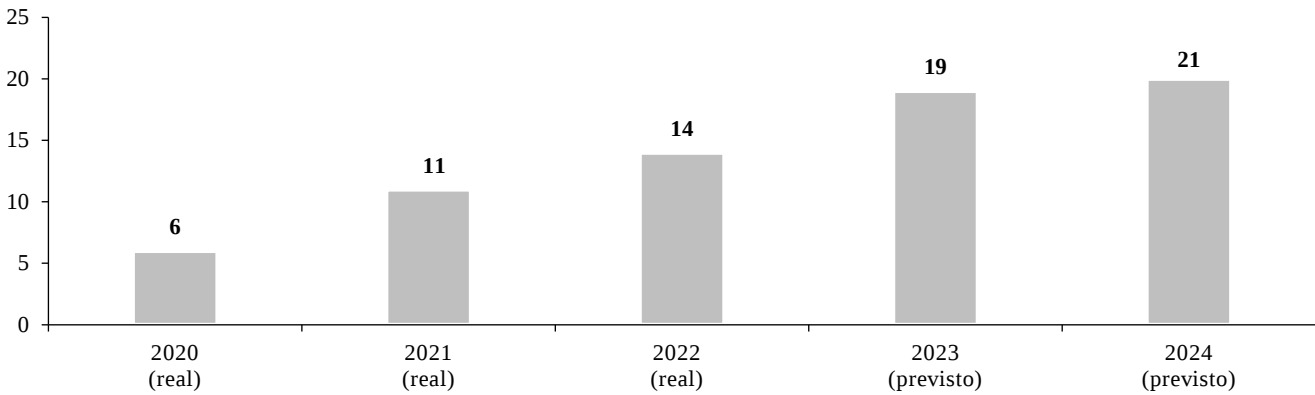
Resultados previstos para 2024

Resultado 1: una infraestructura sostenible para apoyar y moderar las reuniones híbridas

Ejecución del programa en 2022 y meta para 2024

- 29E.55 La labor del subprograma contribuyó a que hubiera 14 salas de conferencias disponibles para celebrar reuniones híbridas con interpretación simultánea a distancia, con lo que se superó la meta prevista de 13 salas.
- 29E.56 El progreso hacia el objetivo y la meta para 2024 se presentan en la siguiente medida de la ejecución (véase la figura 29E.I).

Figura 29E.I
Medida de la ejecución: número de salas de conferencias disponibles para prestar servicios a reuniones híbridas con interpretación simultánea a distancia (cifra acumulada)



Resultado 2: espacio de almacenamiento optimizado para los clientes

Ejecución del programa en 2022 y meta para 2024

- 29E.57 La labor del subprograma contribuyó a que los clientes valoraran positivamente la herramienta de gestión del espacio de almacenamiento que se utilizó, con carácter experimental, con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, con lo que se cumplió la meta prevista.
- 29E.58 El progreso hacia el objetivo y la meta para 2024 se presentan en la siguiente medida de la ejecución (véase el cuadro 29E.13).

Cuadro 29E.13
Medida de la ejecución

2020 (real)	2021 (real)	2022 (real)	2023 (prevista)	2024 (prevista)
Gran cantidad de espacio de almacenamiento disponible, que, sin embargo, se gestiona manualmente y al que los clientes tienen un acceso limitado	• Desarrollo y lanzamiento de una aplicación para gestionar el espacio de almacenamiento • Selección del cliente para el proyecto piloto	Valoración positiva de los clientes acerca de la aplicación de gestión del espacio utilizada con carácter experimental en la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados	La aplicación de gestión del espacio brinda a todos los clientes acceso a un espacio de almacenamiento gestionado de manera eficiente	Tras seguir optimizando la capacidad de almacenamiento, los clientes tienen acceso a más espacio

Resultado 3: conservación del recinto de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra para las generaciones futuras

Proyecto de plan del programa para 2024

- 29E.59 En 2022, el subprograma evaluó las necesidades de inversión de capital en sus edificios e instalaciones para el período 2024-2034 con el propósito de preparar el informe del Secretario General sobre la planificación de las inversiones de capital. El subprograma estudió aquellos

aspectos del Palacio de las Naciones que deberían analizarse después de 2025, año en que concluirá el plan estratégico de conservación del patrimonio, y reflexionó sobre qué se necesitaba para proteger las inversiones efectuadas en el marco de ese plan.

Enseñanzas extraídas y cambios previstos

- 29E.60 La enseñanza que extrajo el subprograma fue que, dada la complejidad, el alcance y la magnitud de los edificios e instalaciones de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, se precisaba un estudio plurianual pormenorizado.
- 29E.61 Al aplicar la enseñanza, el subprograma llevará a cabo un estudio holístico y escalonado del recinto de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, ajustado al calendario de ejecución del plan estratégico del patrimonio, para evaluar cuáles serían los costos operacionales y de mantenimiento ordinario y preventivo del Palacio de las Naciones una vez finalizado dicho plan. Los resultados de este estudio servirán de base para formular una estrategia y un plan integrales que ayuden a proteger la inversión realizada por los Estados Miembros en el plan estratégico del patrimonio y a lograr que las instalaciones cuenten con unas infraestructuras resilientes.
- 29E.62 El subprograma realizará un estudio para determinar qué recursos se necesitan para acometer las labores operacionales y de mantenimiento ordinario y preventivo a largo plazo del edificio H, y hará lo propio con los edificios A, C y D en 2024.
- 29E.63 El progreso previsto hacia el objetivo se presenta en la siguiente medida de la ejecución (véase el cuadro 29E.14).

Cuadro 29E.14
Medida de la ejecución

2020 (real)	2021 (real)	2022 (real)	2023 (prevista)	2024 (prevista)
—	—	—	La estrategia de mantenimiento a largo plazo del edificio H está lista para ejecutarse con el fin de proteger la inversión de los Estados Miembros	Se protege la inversión de los Estados Miembros realizando una evaluación de las zonas del Palacio de las Naciones renovadas de acuerdo con el plan estratégico de conservación del patrimonio para determinar las necesidades de mantenimiento preventivo a largo plazo

Entregables

- 29E.64 En el cuadro 29E.15 se enumeran todos los entregables del subprograma.

Cuadro 29E.15

Subprograma 3: entregables del período 2022-2024, por categoría y subcategoría

Categoría y subcategoría

E. Entregables facilitadores

Administración: Trámites de viajes (aproximadamente 27.600), visados y *laissez-passer* para el personal y los participantes en las reuniones de las entidades de la Secretaría de las Naciones Unidas con sede en Ginebra y de otras entidades con sede en la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra; y servicios de gestión y mantenimiento, como los del espacio de oficinas y el mobiliario de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra (215.381 m² con 2.871 oficinas, incluidas 49 salas de conferencias, 85 salas de reuniones, anexos y parques).

Logística: Todos los servicios de adquisiciones, incluidos los de unos 2.990 artículos, entre ellos muebles y equipos de oficina, ordenadores y programas informáticos; verificación física de unos 36.000 elementos de equipo y activos fijos serializados para la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, otros departamentos y oficinas de la Secretaría y otras entidades afincadas en el recinto de dicha Oficina; envío de bienes oficiales, grandes envíos para conferencias y retirada de los efectos personales del personal, además de los seguros conexos; y servicios de correo (unos 155.250 artículos), valija diplomática y distribución de 103.500 kg aproximadamente a las oficinas y otras entidades de las Naciones Unidas.

Subprograma 4
Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones

Objetivo

- 29E.65 El objetivo al que contribuye este subprograma es promover la ejecución eficiente y eficaz de los programas sustantivos de las entidades clientes mediante las tecnologías, incluidos un sistema institucional de TIC y una arquitectura institucional coherentes; el acceso a innovaciones tecnológicas relacionadas con las TIC; y un entorno seguro, coherente y resiliente de infraestructura y hospedaje de aplicaciones tecnológicas.

Estrategia

- 29E.66 Para contribuir al objetivo, el subprograma:
- a) Gestionará una cartera de soluciones integrales de *hardware* y *software* e implantará nuevas tecnologías para los clientes atendiendo a sus objetivos institucionales;
 - b) Creará una capacidad tecnológica resiliente para cumplir los objetivos institucionales de los clientes adquiriendo conocimientos y especializándose en las soluciones oportunas, cambiando a las opciones de abastecimiento más eficaces en función del costo, aprovechando las economías de escala, adoptando tecnologías innovadoras y abandonando la utilización de sistemas antiguos;
 - c) Gestionará la utilización de los recursos de TIC liderando la comunidad de TIC de las entidades del sistema de las Naciones Unidas en Ginebra y de los demás lugares de Europa, y colaborando con ella para definir, adoptar e implantar políticas y procedimientos de gobernanza de las TIC, y supervisará y apoyará la aplicación de la estrategia de TIC y prestará servicios de protección para el uso seguro de esas tecnologías.
- 29E.67 Se espera que la labor mencionada permita obtener los resultados siguientes:
- a) Clientes que pueden realizar procesos administrativos y tomar decisiones de gestión de un modo más fácil y eficiente gracias a soluciones nuevas e innovadoras de tecnología de la información;
 - b) Entidades clientes con acceso a servicios y soluciones que sean eficaces en función del costo y que optimicen el uso de los recursos para alcanzar los objetivos institucionales;

- c) Un entorno de TIC seguro y fiable para todas las entidades de la Secretaría de las Naciones Unidas en Ginebra.

Ejecución del programa en 2022

Una ciberseguridad más resiliente

- 29E.68 En 2022, el subprograma siguió reforzando las medidas de ciberseguridad aplicadas a la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y a sus clientes, partiendo de las iniciativas ya ejecutadas en esta materia y de la experiencia adquirida en años anteriores. Se incidió especialmente en imponer unos requisitos más estrictos de acceso a los recursos electrónicos implementando la autenticación multifactor para los administradores de servidores en plataformas Linux y Windows. El subprograma también desplegó un sistema estándar en el sector para detectar y resolver las vulnerabilidades de red de los servidores y actualizó la infraestructura de detección y respuesta de puntos finales; además, concluyó y configuró la segmentación del centro de datos de Ginebra utilizando tecnología estándar de las Naciones Unidas para complementar la segmentación de la red.
- 29E.69 El progreso hacia el objetivo se presenta en la siguiente medida de la ejecución (véase el cuadro 29E.16).

Cuadro 29E.16

Medida de la ejecución

2020 (real)	2021 (real)	2022 (real)
Reducción de los riesgos para la seguridad de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y sus clientes gracias a la gestión de parches de seguridad	Protección de los activos de TIC de los clientes contra la piratería informática y los programas maliciosos gracias al <i>software</i> de detección y respuesta de puntos finales desplegado en servidores esenciales	Mitigación del riesgo de robo de identidad y filtración de datos en la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y sus clientes gracias a la autenticación multifactor para los administradores y la segmentación del centro de datos

Resultados previstos para 2024

Resultado 1: servicios de TIC estandarizados y económicos en el recinto de Ginebra

Ejecución del programa en 2022 y meta para 2024

- 29E.70 La labor del subprograma contribuyó a que los nuevos clientes tuvieran acceso a un paquete de servicios combinado que brindaba una solución rápida, eficaz en función del costo y lista para usar; dicha solución incluía la siguiente combinación de servicios gestionados para entornos de escritorio: arrendamiento de computadoras, *software* estándar, asistencia a los usuarios, sistemas corporativos (como el correo electrónico, Microsoft Teams y SharePoint), una línea telefónica fija, acceso a redes e Internet, y servicios de impresión, con lo que se cumplió la meta prevista.
- 29E.71 El progreso hacia el objetivo y la meta para 2024 se presentan en la siguiente medida de la ejecución (véase el cuadro 29E.17).

Cuadro 29E.17
Medida de la ejecución

2020 (real)	2021 (real)	2022 (real)	2023 (prevista)	2024 (prevista)
• 48 servicios a la carta de TIC disponibles • No se ofrecen servicios combinados	Opción de paquete de servicios completos y fáciles de entender disponible para los clientes	1 paquete de servicios combinados que ofrece una solución lista para usar, rápida y eficaz en función del costo para atender las necesidades inmediatas de los nuevos clientes de Ginebra	2 paquetes de servicios combinados que ofrecen una solución lista para usar, rápida y eficaz en función del costo para atender las necesidades inmediatas de los clientes	Los clientes tienen acceso a más paquetes de servicios para atender sus diferentes necesidades

Resultado 2: incorporación de las necesidades de las personas con discapacidad a la oferta de soluciones de TIC

Ejecución del programa en 2022 y meta para 2024

- 29E.72 La labor del subprograma contribuyó a definir y diseñar el marco de accesibilidad digital de las TIC de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, y el propio subprograma comenzó a desarrollar (sin poder finalizarlos) procesos, herramientas y procedimientos para evaluar el grado de inclusión de la discapacidad en las soluciones de TIC, pero no se cumplió la meta prevista de procesos, herramientas y procedimientos para evaluar el grado de inclusión de la discapacidad en las soluciones de TIC a disposición de los clientes. La meta no se cumplió plenamente en 2022 porque se tardó en disponer de expertos técnicos cualificados.
- 29E.73 El progreso hacia el objetivo y la meta para 2024 se presentan en la siguiente medida de la ejecución (véase el cuadro 29E.18).

Cuadro 29E.18
Medida de la ejecución

2020 (real)	2021 (real)	2022 (real)	2023 (prevista)	2024 (prevista)
—	Los requisitos de inclusión de la discapacidad en los sistemas de TIC se atienden con carácter excepcional o previa solicitud	Se define y diseña el marco de accesibilidad digital y se empiezan a desarrollar los procesos, herramientas y procedimientos correspondientes	Integración de la evaluación sistemática del grado de inclusión de la discapacidad al aprobar nuevas soluciones de TIC	Los clientes tienen acceso a nuevos servicios de accesibilidad de las TIC para evaluar las soluciones existentes o nuevas y ajustarlas al nivel necesario de inclusión de la discapacidad

Resultado 3: mejor experiencia de los participantes y organizadores de las conferencias gracias a la tecnología

Proyecto de plan del programa para 2024

- 29E.74 Los participantes, organizadores y proveedores de servicios de las conferencias han ido definiendo qué prestaciones tecnológicas se precisan para garantizar que la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra mantenga su posición de moderna proveedora de servicios de conferencias multilaterales de la Organización. Algunos ejemplos de tales prestaciones son la gestión y el seguimiento centralizados de las conferencias, la unión virtual de salas para ampliar la capacidad, la transformación de las cabinas de interpretación en un centro virtual para ampliar los idiomas de interpretación disponibles y la incorporación de características de accesibilidad aprovechando la infraestructura disponible tras ejecutar el plan estratégico de conservación del patrimonio. La principal tecnología instrumental para poder ofrecer estas prestaciones es el uso del protocolo Internet para transmitir señales de audio y video, que es una de las renovaciones previstas en el plan estratégico de conservación del patrimonio. El subprograma ha finalizado hace poco, con buenos resultados, un modelo del uso de dicho protocolo en dos salas para demostrar tales prestaciones.

Enseñanzas extraídas y cambios previstos

- 29E.75 La enseñanza que extrajo el subprograma fue que las renovaciones que estaban en marcha brindaban la oportunidad de aprovechar las nuevas tecnologías para que los participantes en las conferencias pudieran disfrutar de estas nuevas prestaciones en todas las salas y, con ello, mejorar su experiencia. Al aplicar la enseñanza, el subprograma creará una arquitectura estándar basada en el protocolo Internet para interconectar los sistemas audiovisuales, la interpretación en las salas de conferencias, los sistemas de gestión de reuniones y los sistemas de producción de audio y video (Radio ONU, TV Web de la ONU y webcast de las Naciones Unidas) con otros recursos y sistemas ya presentes en la actual infraestructura digital. El subprograma desplegará la nueva arquitectura contando con las autorizaciones pertinentes, cumpliendo con las normas vigentes, de forma coherente y sostenible, y ateniéndose al calendario del plan estratégico de conservación del patrimonio en lo que respecta a las renovaciones en marcha y previstas de las salas de conferencias de los edificios A, AB, C y E.
- 29E.76 El progreso previsto hacia el objetivo se presenta en la siguiente medida de la ejecución (véase el cuadro 29E.19).

Cuadro 29E.19

Medida de la ejecución

2020 (real)	2021 (real)	2022 (real)	2023 (prevista)	2024 (prevista)
Los participantes en las conferencias tienen acceso a una configuración estándar para las reuniones híbridas	Las partes involucradas en la celebración de conferencias definen qué requisitos tecnológicos debería cumplir un centro moderno de conferencias multilaterales	Diseño y ejecución de un modelo de las nuevas prestaciones ofrecidas a los participantes en las conferencias, y validación de la nueva arquitectura	Despliegue escalonado de nuevas prestaciones para los participantes en las conferencias celebradas en los edificios A, AB y C, acompasado con las renovaciones previstas en el plan estratégico de conservación del patrimonio	- Los participantes en las conferencias celebradas en las salas de los edificios A, AB y C tienen acceso a las nuevas prestaciones, y la nueva arquitectura se integra en el diseño - Las nuevas prestaciones para los participantes en las conferencias se integran en el diseño del edificio E

Entregables

29E.77 En el cuadro 29E.20 se enumeran todos los entregables del subprograma.

Cuadro 29E.20

Subprograma 4: entregables del período 2022-2024, por categoría y subcategoría

Categoría y subcategoría

E. Entregables facilitadores

Tecnología de la información y las comunicaciones: Provisión de servicios de seguridad para los sistemas y datos de tecnología de la información; servicios de conectividad; servicios de hospedaje; servicios de comunicación de voz, video y datos; funcionamiento y mantenimiento de sistemas de aplicaciones en un entorno seguro; apoyo técnico para unos 5.000 usuarios finales; y servicios de asesoramiento sobre soluciones institucionales.

Subprograma 5 Servicios de biblioteca

Objetivo

29E.78 El objetivo al que contribuye este subprograma es preservar el acervo de conocimiento pasado, presente y futuro de las Naciones Unidas y mejorar el acceso a él, y movilizar ese conocimiento e incrementar su divulgación, la educación y el diálogo entre los Estados Miembros y entre ellos y la comunidad internacional.

Estrategia

29E.79 Para contribuir al objetivo, el subprograma:

- a) Proporcionará acceso a los documentos y las publicaciones de las Naciones Unidas, tanto en línea como en formato impreso, así como a recursos de conocimiento externos en los que se brinda información sobre las esferas de trabajo de la Organización; garantizará el acceso a los recursos impresos que se conservan en el edificio; y se centrará en los servicios prestados a los clientes mediante plataformas virtuales y en línea, debido al cierre previsto del edificio de la Biblioteca y de otros lugares de almacenamiento de archivos del Palacio de las Naciones durante las obras de renovación del plan estratégico del patrimonio;
- b) Suministrará herramientas de conocimiento que aglutinen recursos de información clave sobre las cuestiones de las que se ocupa la Organización y las agendas mundiales, gestionará la colección de arte de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, y digitalizará y conservará archivos y documentos oficiales, en colaboración con otras bibliotecas y archivos de las Naciones Unidas;
- c) Brindará orientación sobre las normas y las mejores prácticas de gestión de registros en toda la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y en otras entidades de la Secretaría con sede en dicha ciudad, para lo cual capacitará al personal y prestará servicios de asesoramiento y gestión de registros;
- d) Transferirá documentos oficiales de las Naciones Unidas, tanto en formato impreso como digital, a la Dependencia de Gestión de Expedientes para su conservación a largo plazo;
- e) Prestará apoyo a la diplomacia cultural, pondrá en contacto a los diplomáticos con el personal de las Naciones Unidas, expertos y ciudadanos del mundo a través de iniciativas de debate y aprendizaje, y organizará iniciativas de aprendizaje y actividades culturales en línea e híbridas.

29E.80 Se espera que la labor mencionada permita obtener los resultados siguientes:

- a) Los diplomáticos y el personal dispondrán de más información para su participación y la consiguiente toma de decisiones;
- b) Mayor transparencia y rendición de cuentas de la Organización;
- c) Conservación de la memoria institucional e histórica;
- d) Un programa dinámico de actividades culturales en línea y presenciales que los Estados Miembros puedan usar para promover su arte y su cultura a través de exposiciones, proyecciones cinematográficas y otros actos;
- e) Oportunidades de aprendizaje alternativas para el personal de las Naciones Unidas y los diplomáticos sobre temas que fomenten el desarrollo profesional y la aplicación de las políticas y los programas de las Naciones Unidas.

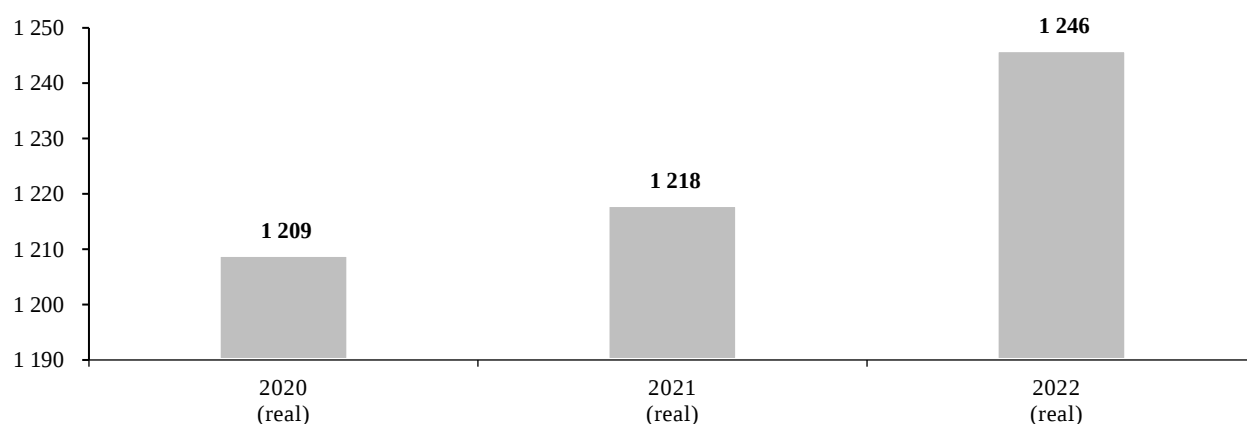
Ejecución del programa en 2022

Mejor gestión de la colección de obras de arte

- 29E.81 En 2021, tras examinar cómo se gestionaba la colección de obras de arte de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra en el marco del plan estratégico del patrimonio, la Junta de Auditores recomendó que el subprograma mejorara su proceso de inventario y que reinstalara y reubicara las obras de arte de forma sistemática y profesional una vez concluida la ejecución del mencionado plan.
- 29E.82 Para aplicar las recomendaciones de la Junta, el subprograma adquirió en 2022 un módulo especial de la base de datos de inventario para facilitar y mejorar el proceso de control físico, y también estableció un plan anual de controles físicos sistemáticos de todas las obras de arte almacenadas y expuestas en el recinto del Palacio de las Naciones y en el Palais Wilson. En la actualidad, la lista de bienes del patrimonio histórico, artístico y cultural se remite todos los años a la Sede de las Naciones Unidas, y se investigan y resuelven las discrepancias que se detecten entre los datos.
- 29E.83 El progreso hacia el objetivo se presenta en la siguiente medida de la ejecución (véase la figura 29E.II).

Figura 29E.II

Medida de la ejecución: número de obras de arte que son objeto de control físico a fin de garantizar su conservación para las generaciones futuras



Resultados previstos para 2024

Resultado 1: mayor acceso a los conocimientos sobre multilateralismo

Ejecución del programa en 2022 y meta para 2024

- 29E.84 La labor del subprograma contribuyó a dar acceso a nuevas herramientas en línea, como la plataforma UN Archives Geneva, Conference Primers y Conference Primers Pro; a implantar una herramienta para acceder a distancia a los recursos de la biblioteca; y a organizar actividades y actos de extensión, como 18 nuevos pódcast, una serie de videos, una mesa redonda híbrida y una conferencia sobre archivos, con lo que se cumplió la meta prevista.
- 29E.85 El progreso hacia el objetivo y la meta para 2024 se presentan en la siguiente medida de la ejecución (véase el cuadro 29E.21).

Cuadro 29E.21

Medida de la ejecución

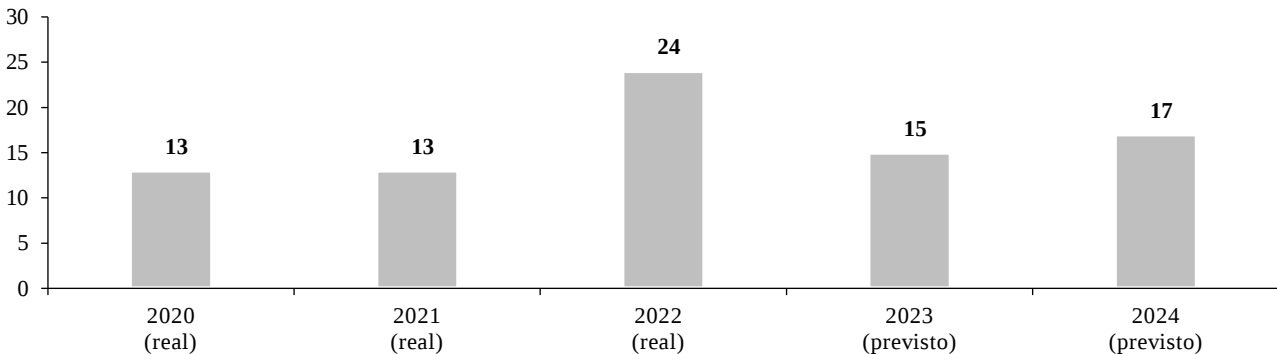
2020 (real)	2021 (real)	2022 (real)	2023 (prevista)	2024 (prevista)
Reconocimiento de la necesidad de gestionar y coordinar más formalmente las alianzas para organizar actos y actividades de mayor envergadura para los clientes y con una repercusión mayor	Oportunidades más específicas y de mayor repercusión previstas en la estrategia de alianzas para divulgar conocimientos sobre el multilateralismo	Mayor acceso a información, actividades y actos que aumenten el conocimiento del multilateralismo	Aumento del número de clientes con conocimientos sobre el multilateralismo gracias a una red de instituciones, incluida la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra	Aumento del número de clientes con conocimientos sobre el multilateralismo gracias a herramientas y servicios digitales

Resultado 2: mayor acceso de los clientes a una gran cantidad de información digital

- 29E.86 La labor del subprograma contribuyó a crear 24 nuevos productos y servicios que facilitan el acceso a la información y su consulta por parte de los clientes, con lo que se superó la meta prevista de 15 nuevos productos y servicios.
- 29E.87 El progreso hacia el objetivo y la meta para 2024 se presentan en la siguiente medida de la ejecución (véase la figura 29E.III).

Figura 29E.III

Medida de la ejecución: número anual de nuevos productos y servicios desarrollados que facilitan a los clientes el acceso a la información y su consulta (cifra anual)



Resultado 3: mejor acceso a la información para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Proyecto de plan del programa para 2024

29E.88 Las bibliotecas y los archivos apoyan los Objetivos de Desarrollo Sostenible 4 (educación de calidad) y 16 (paz, justicia e instituciones sólidas). Con este fin, el subprograma ha publicado una guía de investigación en línea sobre los Objetivos, y también ha digitalizado y publicado en línea los archivos de la Sociedad de las Naciones. Gracias a ello, más de 14 millones de páginas de recursos originales se pusieron a disposición de la comunidad académica de todo el mundo, lo que incrementó a escala global el número de investigaciones realizadas sobre la historia de la colaboración internacional en el ámbito del desarrollo económico y social.

Enseñanzas extraídas y cambios previstos

29E.89 La enseñanza que extrajo el subprograma, a raíz del menor uso que se hizo de la guía de investigación en línea por problemas de acceso físico y digital, fue que había que adoptar un enfoque polifacético para mejorar los productos y servicios existentes y para buscar nuevas fórmulas con las que ampliar el acceso a la información sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible y divulgarla. Al aplicar la enseñanza, el subprograma subsanará los problemas de acceso a la información mejorando los productos y servicios, promoverá la alfabetización en materia de información organizando actos en el Espacio Común de Conocimiento y Aprendizaje, mejorará el acceso a los archivos digitalizados y a los archivos impresos de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, y aprovechará las alianzas con instituciones académicas y otras organizaciones internacionales para ampliar el acceso a las colecciones digitales y la comunidad de usuarios.

29E.90 El progreso previsto hacia el objetivo se presenta en la siguiente medida de la ejecución (véase el cuadro 29E.22).

Cuadro 29E.22
Medida de la ejecución

2020 (real)	2021 (real)	2022 (real)	2023 (prevista)	2024 (prevista)
• Guía de investigación sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible disponible en línea • Digitalización de los archivos de la Sociedad de las Naciones	• Guía de investigación sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible con contenido actualizado • Proceso continuo de digitalización y publicación en línea de los archivos de la Sociedad de las Naciones	• Disponibilidad en línea de una guía de investigación sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible mejorada • Se terminan de digitalizar los archivos de la Sociedad de las Naciones, habiéndose alcanzado un total de 14 millones de páginas	Alfabetización de los usuarios en materia de información publicando una nueva guía de investigación sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible, categorizando las colecciones de la biblioteca según los Objetivos y mejorando el acceso a los archivos digitales	Mejor acceso a las colecciones digitales y a los archivos impresos de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo gracias a las alianzas establecidas

Entregables

29E.91 En el cuadro 29E.23 se enumeran todos los entregables del subprograma.

Cuadro 29E.23

Subprograma 5: entregables del período 2022-2024, por categoría y subcategoría

Categoría y subcategoría	2022 (previstos)	2022 (reales)	2023 (previstos)	2024 (previstos)
B. Generación y transferencia de conocimientos				
Seminarios, talleres y actividades de capacitación (número de días)	40	35	40	40
Actos para diplomáticos y personal y pasantes de las Naciones Unidas dedicados a los procesos, mecanismos de trabajo y normas de la Secretaría y orientados al desarrollo profesional.	40	35	40	40
C. Entregables sustantivos				
Consultas, asesoramiento y promoción: Servicios de asesoramiento sobre la gestión de registros para 400 clientes.				
Programas de extensión, eventos especiales y materiales informativos: Actividades culturales, incluidas exposiciones, conciertos y películas; visitas guiadas a la Biblioteca, los archivos y las exposiciones del Museo de las Naciones Unidas en Ginebra; grupos de debate y conferencias para facilitar el intercambio cultural, la educación y el diálogo acerca de las cuestiones principales de las que se ocupan las Naciones Unidas; y exposiciones en la Biblioteca y en el Museo de las Naciones Unidas en Ginebra.				
Servicios de biblioteca: Servicios de conocimiento, como servicios de referencia virtuales e <i>in situ</i> , diseño de plataformas de búsqueda y paquetes de información específicos, para posibilitar la formulación de políticas con base empírica y la investigación, destinados a 12.000 diplomáticos, delegados y miembros del personal de las Naciones Unidas y de la comunidad académica de todo el mundo; creación y mantenimiento de páginas web de registros y documentos oficiales; sistema unificado de gestión de recursos para la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y tres bibliotecas de la Secretaría de las Naciones Unidas; recursos de información impresos y electrónicos; gestión de 15.000 metros lineales de archivos y registros impresos de las Naciones Unidas y la Sociedad de las Naciones; y acceso a archivos y registros <i>in situ</i> y en línea.				

B. Propuesta de recursos relacionados y no relacionados con puestos para 2024

Sinopsis

29E.92 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2024, incluido el desglose de los cambios en los recursos, según proceda, se reflejan en los cuadros 29E.24 a 29E.26.

Cuadro 29E.24
Evolución de los recursos financieros, por objeto de gasto (total)
(Miles de dólares de los Estados Unidos)

	2022 Gastos ^a	2023 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Cambios			2024 Estimación (antes del ajuste)
					Otros	Total	Porcentaje	
Puestos	46 872,5	46 117,6	83,3	–	376,8	460,1	1,0	46 577,7
Otros gastos de personal	4 770,8	4 809,7	(42,1)	0,5	(376,8)	(418,4)	(8,7)	4 391,3
Atenciones sociales	0,4	0,6	–	–	–	–	–	0,6
Servicios por contrata	2 152,4	2 249,8	(19,1)	45,4	11,6	37,9	1,7	2 287,7
Gastos generales de funcionamiento	20 098,9	20 722,8	(26,4)	65,2	(401,6)	(362,8)	(1,8)	20 360,0
Suministros y materiales	870,7	498,3	–	–	–	–	–	498,3
Mobiliario y equipo	1 408,3	1 438,3	–	–	–	–	–	1 438,3
Mejora de locales	16,1	16,7	–	–	–	–	–	16,7
Subvenciones y contribuciones	1 707,4	1 852,6	–	–	–	–	–	1 852,6
Total	77 897,5	77 706,4	(4,3)	111,1	(390,0)	(283,2)	(0,4)	77 423,2

^a En el momento de presentar el informe, los gastos indicados en este cuadro y en los cuadros siguientes no son definitivos y podrían tener que ajustarse, lo cual podría dar lugar a pequeñas diferencias entre la información del presente informe y la de los estados financieros que se finalizarán, a más tardar, el 31 de marzo de 2023.

Cuadro 29E.25
Puestos y cambios en los puestos que se proponen para 2024 (total)
(Número de puestos)

	Número	Detalles
Aprobados para 2023	298	1 D-2, 4 D-1, 10 P-5, 16 P-4, 22 P-3, 22 P-2/1, 16 SG (CP) y 207 SG (OC)
Conversión de personal temporario general	2	1 P-4 en dirección y gestión ejecutivas y 1 P-4 en el subprograma 2 (“Gestión de los recursos humanos”)
Reasignación	–	1 SG (CP) en el subprograma 2 (“Gestión de los recursos humanos”), de Auxiliar Superior de Recursos Humanos a Auxiliar Superior de Análisis de Datos
Propuestos para 2024	300	1 D-2, 4 D-1, 10 P-5, 18 P-4, 22 P-3, 22 P-2/1, 16 SG (CP) y 207 SG (OC)

Nota: En los cuadros y figuras se utilizan las siguientes abreviaciones: SG (CP) = Servicios Generales (categoría principal) y SG (OC) = Servicios Generales (otras categorías).

Cuadro 29E.26

Puestos que se proponen, por cuadro y categoría (total)

(Número de puestos)

Cuadro y categoría	Cambios					2024 Propuestos
	2023 Aprobados	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	
Cuadro Orgánico y categorías superiores						
D-2	1	—	—	—	—	1
D-1	4	—	—	—	—	4
P-5	10	—	—	—	—	10
P-4	16	—	—	2	2	18
P-3	22	—	—	—	—	22
P-2/1	22	—	—	—	—	22
Subtotal	75	—	—	2	2	77
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos						
SG (CP)	16	—	—	—	—	16
SG (OC)	207	—	—	—	—	207
Subtotal	223	—	—	—	—	223
Total	298	—	—	2	2	300

29E.93 En los cuadros 29E.27 a 29E.29 y en la figura 29E.IV se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos propuestos para 2024.

29E.94 Como se indica en los cuadros 29E.27 (1) y 29E.28 (1), el total de recursos propuestos para 2024 asciende a 77.423.200 dólares antes del ajuste, lo cual refleja una disminución neta de 283.200 dólares (0,4 %) respecto de la consignación para 2023. Los cambios en los recursos se derivan de ajustes técnicos, mandatos nuevos y ampliados, y otros cambios. El total de recursos propuesto permitiría un cumplimiento pleno, eficiente y eficaz de los mandatos.

Cuadro 29E.27

Evolución de los recursos financieros, por fuente de financiación, componente y subprograma (total)

(Miles de dólares de los Estados Unidos)

1) *Presupuesto ordinario*

Componente/subprograma	2022 Gastos	2023 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	2024 Estimación (antes del ajuste)
A. Dirección y gestión ejecutivas	1 019,5	983,0	—	—	—	—	—	983,0
B. Programa de trabajo								
1. Planificación de programas, finanzas y presupuesto	5 257,1	5 145,4	—	—	—	—	—	5 145,4
2. Gestión de los recursos humanos	9 768,1	9 599,9	—	—	—	—	—	9 599,9
3. Servicios de apoyo	41 228,5	42 303,2	14,8	65,2	(390,0)	(310,0)	(0,7)	41 993,2

Sección 29E Administración, Ginebra

Componente/subprograma	2022 Gastos	2023 Consignación	Cambios					2024 Estimación (antes del ajuste)
			Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
4. Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones	12 205,7	11 694,6	(19,1)	45,9	–	26,8	0,2	11 721,4
5. Servicios de biblioteca	8 418,6	7 980,3	–	–	–	–	–	7 980,3
Subtotal, B	76 878,0	76 723,4	(4,3)	111,1	(390,0)	(283,2)	(0,4)	76 440,2
Subtotal, 1	77 897,5	77 706,4	(4,3)	111,1	(390,0)	(283,2)	(0,4)	77 423,2

2) Recursos extrapresupuestarios

Componente/subprograma	2022 Gastos	2023 Estimación	Cambios		Porcentaje	2024 Estimación
A. Dirección y gestión ejecutivas	1 142,7	1 150,8	–	–	–	1 150,8
B. Programa de trabajo						
1. Planificación de programas, finanzas y presupuesto	12 299,0	12 812,1	–	–	–	12 812,1
2. Gestión de los recursos humanos	8 064,9	8 255,0	–	–	–	8 255,0
3. Servicios de apoyo	8 063,8	8 380,6	(300,0)	(4,0)		8 080,6
4. Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones	11 870,6	12 037,1	–	–	–	12 037,1
5. Servicios de biblioteca	175,7	172,1	–	–	–	172,1
Subtotal, B	40 474,1	41 656,9	(300,0)	(0,7)		41 356,9
Subtotal, 2	41 616,8	42 807,7	(300,0)	(0,7)		42 507,7
Total	119 514,3	120 514,1	(583,2)	(0,5)		119 930,9

Cuadro 29E.28

Puestos que se proponen para 2024, por fuente de financiación, componente y subprograma (total)

(Número de puestos)

1) Presupuesto ordinario

Componente/subprograma	2023 Aprobados	Cambios				2024 Propuestos
		Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	
A. Dirección y gestión ejecutivas	3	–	–	1	1	4
B. Programa de trabajo						
1. Planificación de programas, finanzas y presupuesto	30	–	–	–	–	30
2. Gestión de los recursos humanos	33	–	–	1	1	34
3. Servicios de apoyo	135	–	–	–	–	135

Parte VIII Servicios de apoyo comunes

Componente/subprograma	2023 Aprobados	Cambios				2024 Propuestos
		Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	
4. Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones	51	—	—	—	—	51
5. Servicios de biblioteca	46	—	—	—	—	46
Subtotal, B	295	—	—	1	1	296
Subtotal, 1	298	—	—	2	2	300

2) Recursos extrapresupuestarios

Componente/subprograma	2023 Estimación	Cambios	2024 Estimación
A. Dirección y gestión ejecutivas	2	—	2
B. Programa de trabajo			
1. Planificación de programas, finanzas y presupuesto	65	—	65
2. Gestión de los recursos humanos	39	—	39
3. Servicios de apoyo	24	—	24
4. Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones	20	—	20
5. Servicios de biblioteca	2	—	2
Subtotal, B	150	—	150
Subtotal, 2	152	—	152
Total	450	2	452

Cuadro 29E.29

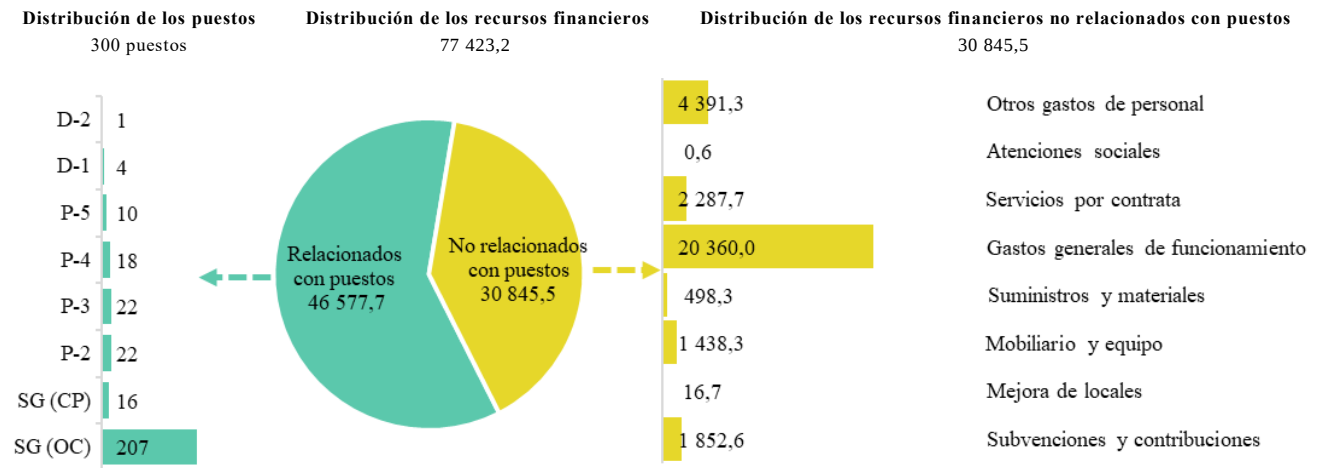
Evolución de los recursos financieros y humanos (total)

(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	Cambios							2024 Estimación (antes del ajuste)
	2022 Gastos	2023 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos	46 872,5	46 117,6	83,3	–	376,8	460,1	1,0	46 577,7
No relacionados con puestos	31 025,0	31 588,8	(87,6)	111,1	(766,8)	(743,3)	(2,4)	30 845,5
Total	77 897,5	77 706,4	(4,3)	111,1	(390,0)	(283,2)	(0,4)	77 423,2
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		75	–	–	2	2	2.6	77
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		223	–	–	–	–	–	223
Total		298	–	–	–	–	–	300

Figura 29E.IV
Distribución de los recursos propuestos para 2024 (antes del ajuste)

(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)



Explicación de las diferencias, por factor, componente y subprograma

Sinopsis de los cambios en los recursos

Ajustes técnicos

29E.95 Según se muestra en el cuadro 29E.27 (1), los cambios en los recursos reflejan una disminución neta de 4.300 dólares. La distribución entre los subprogramas es la siguiente:

- a) **Subprograma 3 (“Servicios de apoyo”)** (aumento de 14.800 dólares). Este aumento neto se debe al crédito, calculado según la tasa de vacantes de puestos que se mantienen, para un puesto de Ingeniero Mecánico (P-4) creado en 2023 de conformidad con la resolución 77/262 de la Asamblea General y que estaba sujeto a una tasa de vacantes del 50 %, con arreglo a la práctica establecida para los puestos de nueva creación (83.300 dólares); dicho aumento se compensa en parte con la supresión de los créditos no recurrentes de 2023 destinados a apoyar los mandatos nuevos y ampliados de la Asamblea y de las resoluciones y decisiones aprobadas por el Consejo de Derechos Humanos (68.500 dólares);
- b) **Subprograma 4 (“Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones”)** (disminución de 19.100 dólares). Esta disminución se debe a que se eliminaron créditos no recurrentes de 2023 destinados a apoyar los mandatos nuevos y ampliados de la Asamblea General y las resoluciones y decisiones aprobadas por el Consejo de Derechos Humanos.

Mandatos nuevos o ampliados

29E.96 Según se muestra en el cuadro 29E.27 (1), los cambios en los recursos reflejan un aumento de 111.100 dólares. La distribución entre los subprogramas es la siguiente:

- a) **Subprograma 3 (“Servicios de apoyo”)** (aumento de 65.200 dólares). Este aumento se debe a:
 - i) Las necesidades adicionales de los años pares para sufragar gastos generales de funcionamiento (4.200 dólares), de conformidad con la resolución 28/14 del Consejo de Derechos Humanos y la resolución 75/314 de la Asamblea General;
 - ii) Las necesidades adicionales para sufragar gastos generales de funcionamiento (700 dólares), de conformidad con la resolución 51/33 del Consejo de Derechos Humanos;

- iii) Las necesidades adicionales para sufragar los gastos generales de funcionamiento destinados a apoyar al sistema de órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos, de conformidad con la resolución [68/268](#) de la Asamblea General, prestándole servicios durante cinco semanas de reuniones más al año. Estas reuniones adicionales requieren créditos para financiar servicios de técnicos de sonido y de grabación de sonido (17.500 dólares), así como los gastos de funcionamiento correspondientes a 22 funcionarios suplementarios del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias y de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (como queda reflejado en las secciones 2 y 24 del proyecto de presupuesto por programas), a las que la sección 29E presta servicios centrales de apoyo, en los que se incluyen los gastos en concepto de servicios públicos y mantenimiento (42.800 dólares).
- b) **Subprograma 4 (“Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones”)** (aumento de 45.900 dólares). Este aumento se debe a:
 - i) Las necesidades adicionales para sufragar otros gastos de personal (500 dólares), de conformidad con la resolución [50/13](#) del Consejo de Derechos Humanos;
 - ii) Las necesidades adicionales para sufragar los servicios por contrata de apoyo al sistema de órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos, de conformidad con la resolución [68/268](#) de la Asamblea General, según lo explicado en el párrafo 29E.96 a) iii). Las reuniones adicionales mencionadas en ese párrafo requieren créditos para sufragar los gastos de funcionamiento correspondientes al personal suplementario de las oficinas a las que la sección 29E presta servicios de TIC (40.500 dólares). Por otra parte, durante las cinco semanas adicionales de reuniones, habrá siete días en los que se precisará apoyo técnico en materia de TIC para personas con discapacidad, de conformidad con el artículo 34, párrafo 11, de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la Asamblea en su resolución [61/106](#) (4.900 dólares).

Otros cambios

29E.97 Como se indica en el cuadro 29E.27 (1), los cambios propuestos suponen una reducción neta de 390.000 dólares, que afecta principalmente a las necesidades operacionales previstas para 2024. El desglose de los cambios es el siguiente:

- a) **Dirección y gestión ejecutivas.** No hay cambios en las necesidades, lo que se explica por:
 - i) Una disminución en la partida de otros gastos de personal (188.400 dólares) correspondiente a los créditos de personal temporario general utilizados para sufragar la plaza de Oficial de Gestión de Programas (Coordinador de la Continuidad de las Operaciones) (P-4), que se propone convertir en un puesto;
 - ii) Un aumento en la partida de puestos (188.400 dólares) derivado de la propuesta de convertir la plaza temporaria de Oficial de Gestión de Programas (Coordinador de la Continuidad de las Operaciones) (P-4) en un puesto. Se proporcionan más detalles en el anexo II del presente informe;
- b) **Subprograma 2 (“Gestión de los recursos humanos”).** No hay cambios en las necesidades, lo que se explica por:
 - i) Una disminución en la partida de otros gastos de personal (188.400 dólares) correspondiente a los créditos de personal temporario general utilizados para sufragar la plaza de Oficial Jurídico (P-4), que se propone convertir en un puesto;
 - ii) Un aumento en la partida de puestos (188.400 dólares) derivado de la propuesta de convertir la plaza temporaria de Oficial Jurídico (P-4) en un puesto. Se proporcionan más detalles en el anexo II;

- c) **Subprograma 3 (“Servicios de apoyo”)** (disminución de 390.000 dólares). Esta disminución neta se debe a las menores necesidades en concepto de gastos generales de funcionamiento correspondientes a los créditos destinados a los servicios de limpieza y jardinería, lo cual ha sido posible al reducir la frecuencia de tales servicios en la totalidad del Palacio de las Naciones (400.000 dólares). Dicha disminución se compensa en parte con los créditos para servicios de técnico de sonido y grabación que, a raíz de las recientes tendencias observadas, se prevé proponer en futuras exposiciones de las consecuencias para el presupuesto por programas (10.000 dólares).

Recursos extrapresupuestarios

- 29E.98 Como se indica en los cuadros 29E.27 (2) y 29E.28 (2), los recursos extrapresupuestarios ascienden a 42.507.700 dólares. Estos recursos, que complementarán los del presupuesto ordinario, se utilizarán principalmente para prestar, entre otros y a título reembolsable, los siguientes servicios de apoyo a las entidades extrapresupuestarias: a) asistencia para la dirección y gestión ejecutivas; b) servicios en materia de presupuesto, finanzas y tesorería; c) recursos humanos, incluidos servicios de formación y aprendizaje para el personal, médico-administrativos y de asesoramiento jurídico sobre recursos humanos; d) servicios centrales de apoyo (como los de correo, valija diplomática, edificios, compras y transporte); e) servicios de TIC; y f) servicios de asesoramiento en materia de mantenimiento de registros y bibliotecas.
- 29E.99 Los recursos extrapresupuestarios de esta sección están bajo la supervisión de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, en ejercicio de la autoridad delegada del Secretario General.
- 29E.100 Las contribuciones en especie sufragarán locales cedidos gratuitamente por las autoridades por un valor estimado de 4.010.100 dólares.

Dirección y gestión ejecutivas

- 29E.101 La Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, en particular la División de Administración, se encarga de ejecutar el programa de trabajo de la sección 29E. Las funciones básicas de la División son dirigir y coordinar los servicios de gestión de los recursos humanos y financieros, la tecnología de la información y las comunicaciones, los servicios centrales de apoyo y los servicios de biblioteca de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, incluidas la administración y la utilización de los locales de las Naciones Unidas y la coordinación de las políticas de recursos humanos, financieras y administrativas con otras organizaciones que tienen su sede en Ginebra.
- 29E.102 La División de Administración sigue prestando servicios administrativos y otros servicios de apoyo a los departamentos y oficinas de la Secretaría, así como a otras entidades del sistema de las Naciones Unidas. Ese tipo de servicios se prestan a los fondos y programas de la Organización, los organismos especializados y otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas a título reembolsable, y varias entidades con sede en Ginebra dependen de ellos, sobre todo debido al aumento de las actividades humanitarias y de defensa de los derechos humanos.
- 29E.103 De conformidad con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en particular la meta 12.6 de los ODS, en la que se alienta a las organizaciones a que incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes, y en cumplimiento del mandato transversal establecido en el párrafo 19 de la resolución [72/219](#) de la Asamblea General, la Oficina cuenta con un grupo directivo de sostenibilidad ambiental y un sistema de gestión ambiental acordes con las directrices y mejores prácticas del sistema de las Naciones Unidas. En 2022, había 90 estaciones de reciclaje en el Palacio de las Naciones y sus anexos, y la Oficina reciclaba el 95 % de los residuos que generaba. El contrato de servicios de limpieza de la Oficina contempla plenamente todos los requisitos vigentes en materia ambiental, incluido el reciclaje de residuos, el ahorro de energía y agua y el uso de detergentes respetuosos con el medio ambiente. En 2022, la Oficina disponía de sistemas de recuperación de energía que, durante el período 2020-2022, permitieron reducir las

emisiones de CO₂ en unas 500 toneladas, y el consumo de agua potable, en unos 13.500 m³. En 2021, la Oficina firmó un contrato con el proveedor de agua del lago Lemán con el propósito de usar dicha agua para caldear el Palacio de las Naciones, un proyecto cuya primera fase terminará de ejecutarse en los próximos años. En 2022, la Oficina siguió apostando por el paso de su parque automotor a la tecnología eléctrica adquiriendo dos vehículos totalmente eléctricos.

- 29E.104 En el cuadro 29E.30 se refleja información sobre el cumplimiento de los plazos de presentación de documentos y de reserva anticipada de pasajes de avión. En 2022, la tasa de cumplimiento fue inferior por las repercusiones que, durante la primera parte del año, tuvo la pandemia de COVID-19, que ocasionó cambios avisados con poca antelación en las opciones de viaje, así como por las restricciones impuestas a los viajes, que se suprimieron posteriormente en ese mismo año. La Oficina sigue haciendo lo posible para adherirse plenamente a la directriz sobre la política de compra anticipada y ha puesto en marcha una serie de medidas para velar por que los pasajes de avión se reserven lo antes posible. Las solicitudes de viaje que no cumplen el plazo de 16 días se envían al Director de Administración para que dé el visto bueno a la justificación proporcionada antes de proceder al examen y aprobación finales.

Cuadro 29E.30

Tasa de cumplimiento

(Porcentaje)

	2020 (real)	2021 (real)	2022 (real)	2023 (prevista)	2024 (prevista)
Compra de pasajes de avión al menos 2 semanas antes del inicio del viaje	100	100	68	100	100

- 29E.105 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2024 ascienden a 983.000 dólares y no reflejan cambios respecto de la consignación para 2023. La propuesta sin cambios en los costos se explica en el párrafo 29E.97 a). En el cuadro 29E.31 y en la figura 29E.V se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos propuestos para 2024.

Cuadro 29E.31

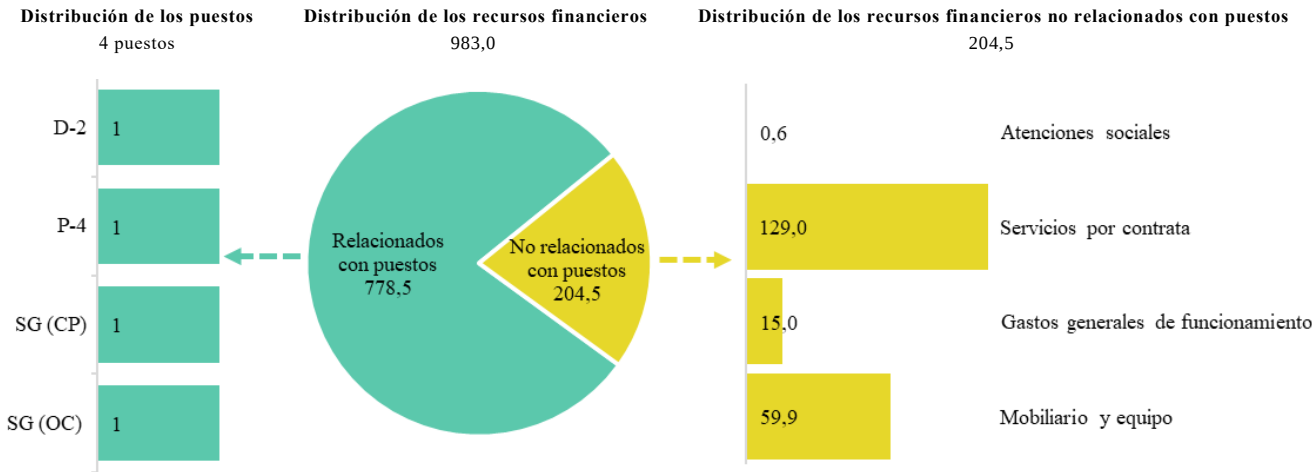
Dirección y gestión ejecutivas: evolución de los recursos financieros y humanos

(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	Cambios							2024 Estimación (antes del ajuste)
	2022 Gastos	2023 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos	643,3	590,1	—	—	188,4	188,4	31,9	778,5
No relacionados con puestos	376,2	392,9	—	—	(188,4)	(188,4)	(48,0)	204,5
Total	1 019,5	983,0	—	—	—	—	—	983,0
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		1	—	—	1	1	100	2
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		2	—	—	—	—	—	2
Total		3	—	—	1	1	33,3	4

Figura 29E.V
Dirección y gestión ejecutivas: distribución de los recursos propuestos para 2024 (antes del ajuste)

(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)



Recursos extrapresupuestarios

29E.106 Los recursos extrapresupuestarios para este componente ascienden a 1.150.800 dólares. Estos recursos, que complementarán los del presupuesto ordinario, se utilizarán principalmente para prestar, entre otros y a título reembolsable, servicios de apoyo a las actividades extrapresupuestarias. Se prevé que el total de recursos extrapresupuestarios no varíe.

Programa de trabajo

Subprograma 1
Planificación de programas, finanzas y presupuesto

29E.107 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2024 ascienden a 5.145.400 dólares y no reflejan cambios respecto de la consignación para 2023. En el cuadro 29E.32 y en la figura 29E.VI se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos propuestos para 2024.

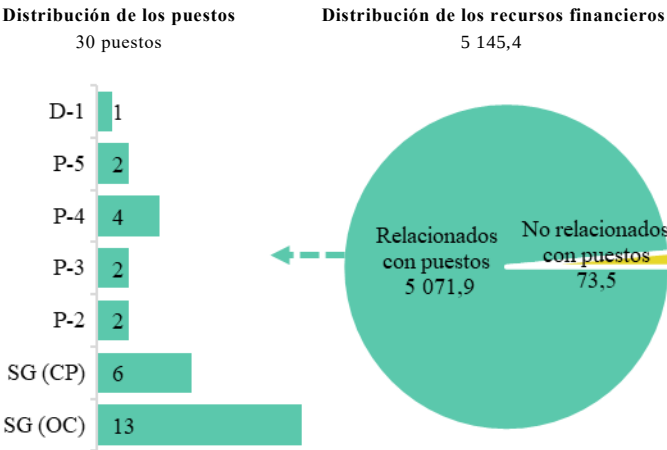
Cuadro 29E.32
Subprograma 1: evolución de los recursos financieros y humanos

(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	Cambios						2024 Estimación (antes del ajuste)
	2022 Gastos	2023 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje
Recursos financieros, por categoría principal de gastos							
Relacionados con puestos	5 189,1	5 071,9	—	—	—	—	5 071,9
No relacionados con puestos							
Otros gastos de personal	68,0	73,5	—	—	—	—	73,5
Total	5 257,1	5 145,4	—	—	—	—	5 145,4

	2022 Gastos	2023 Consignación	Cambios					2024 Estimación (antes del ajuste)
			Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		11	—	—	—	—	—	11
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		19	—	—	—	—	—	19
Total		30	—	—	—	—	—	30

Figura 29E.VI
Subprograma 1: distribución de los recursos propuestos para 2024 (antes del ajuste)
(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)



Recursos extrapresupuestarios

29E.108 Los recursos extrapresupuestarios para este subprograma ascienden a 12.812.100 dólares. Estos recursos, que complementarán los del presupuesto ordinario, se utilizarán principalmente para prestar, a título reembolsable, servicios financieros y presupuestarios (es decir, servicios de contabilidad, apoyo en materia de subvenciones y tramitación y desembolso de nóminas) a las actividades extrapresupuestarias de carácter sustantivo (6.150.900 dólares), así como para brindar apoyo a la Sección de Seguro Médico (6.661.200 dólares). Esta última, que se financia exclusivamente con recursos extrapresupuestarios, presta servicios a la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, otros departamentos y oficinas de la Secretaría y otras entidades del régimen común de las Naciones Unidas. La Sección se encarga principalmente de gestionar el proceso de presentación de solicitudes y ofrecer asesoramiento al respecto. Se prevé que el total de recursos extrapresupuestarios no varíe.

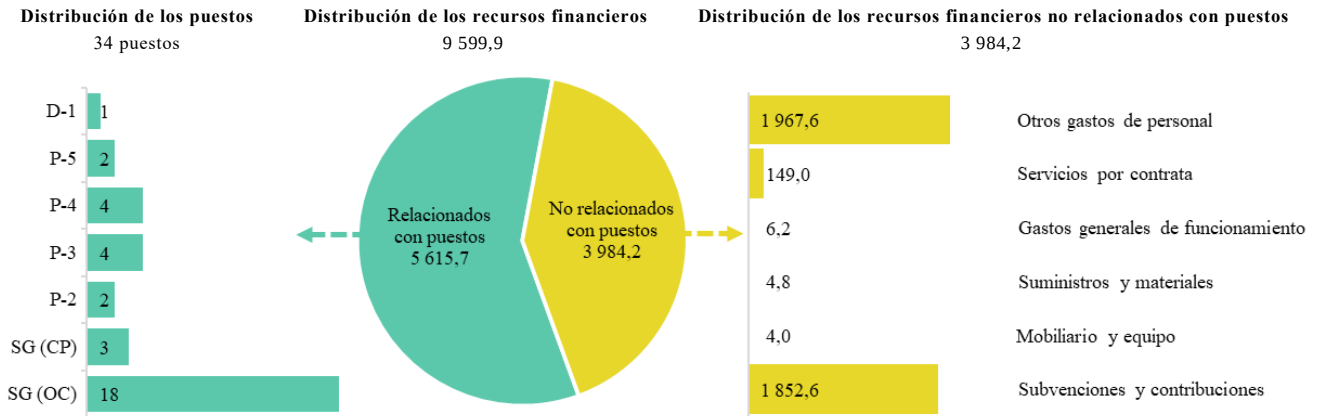
**Subprograma 2
Gestión de los recursos humanos**

29E.109 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2024 ascienden a 9.599.900 dólares y no reflejan cambios respecto de la consignación para 2023. La propuesta sin cambios en los costos se explica en el párrafo 29E.97 b). En el cuadro 29E.33 y en la figura 29E.VII se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos propuestos para 2024.

Cuadro 29E.33
Subprograma 2: evolución de los recursos financieros y humanos
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	Cambios							2024 Estimación (antes del ajuste)
	2022 Gastos	2023 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos	5 627,4	5 427,3	–	–	188,4	188,4	3,5	5 615,7
No relacionados con puestos	4 140,7	4 172,6	–	–	(188,4)	(188,4)	(4,5)	3 984,2
Total	9 768,1	9 599,9	–	–	–	–	–	9 599,9
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		12	–	–	1	1	8,3	13
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		21	–	–	–	–	–	21
Total		33	–	–	1	1	3,0	34

Figura 29E.VII
Subprograma 2: distribución de los recursos propuestos para 2024 (antes del ajuste)
(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)



Recursos extrapresupuestarios

29E.110 Los recursos extrapresupuestarios para este subprograma ascienden a 8.255.000 dólares. Estos recursos, que complementarán los del presupuesto ordinario, se utilizarán principalmente para apoyar la prestación de servicios a las entidades extrapresupuestarias a título reembolsable en todas las esferas (a saber, administración y contratación del personal, desarrollo y aprendizaje del personal, servicios médico-administrativos, y servicios de asesoramiento jurídico y en materia de políticas sobre recursos humanos). Se prevé que el total de recursos extrapresupuestarios no varíe.

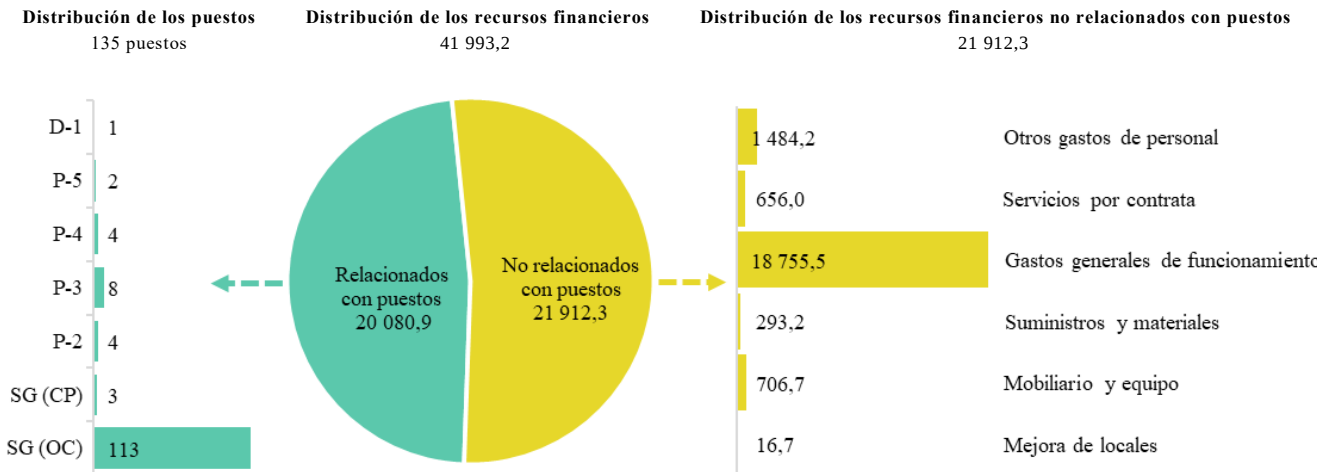
Subprograma 3
Servicios de apoyo

29E.111 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2024 ascienden a 41.993.200 dólares y reflejan una disminución neta de 310.000 dólares respecto de la consignación para 2023. La disminución propuesta se explica en los párrafos 29E.95 a), 29E.96 a) y 29E.97 c). En el cuadro 29E.34 y en la figura 29E.VIII se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos propuestos para 2024.

Cuadro 29E.34
Subprograma 3: evolución de los recursos financieros y humanos
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	Cambios							2024 Estimación (antes del ajuste)
	2022 Gastos	2023 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos	19 309,1	19 997,6	83,3	–	–	83,3	0,4	20 080,9
No relacionados con puestos	21 919,4	22 305,6	(68,5)	65,2	(390,0)	(393,3)	(1,8)	21 912,3
Total	41 228,5	42 303,2	14,8	65,2	(390,0)	(310,0)	(0,7)	41 993,2
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		19	–	–	–	–	–	19
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		116	–	–	–	–	–	116
Total		135	–	–	–	–	–	135

Figura 29E.VIII
Subprograma 3: distribución de los recursos propuestos para 2024 (antes del ajuste)
(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)



Recursos extrapresupuestarios

29E.112 Los recursos extrapresupuestarios para este subprograma ascienden a 8.080.600 dólares. Estos recursos, que complementarán los del presupuesto ordinario, se utilizarán principalmente para prestar servicios de apoyo a las entidades extrapresupuestarias a título reembolsable en ámbitos como la tramitación de viajes, la gestión del correo y la valija diplomática, las adquisiciones, el transporte terrestre y la gestión de instalaciones. La disminución anticipada de 300.000 dólares se atribuye principalmente al previsible descenso que experimentará el número de solicitudes de tramitación de *laissez-passer* procedentes de entidades extrapresupuestarias a medida que vaya remitiendo el repunte de la demanda que coincidió con el regreso de quienes efectuaron viajes internacionales en avión tras la COVID-19.

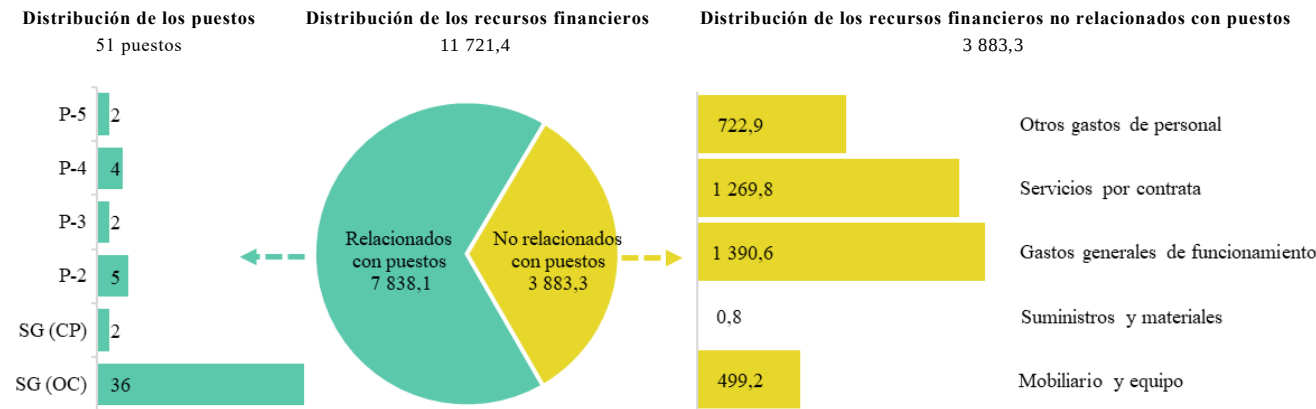
Subprograma 4
Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones

29 E.113 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2024 ascienden a 11.721.400 dólares y reflejan un aumento de 26.800 dólares respecto de la consignación para 2023. El aumento propuesto se explica en los párrafos 29E.95 b) y 29E.96 b). En el cuadro 29E.35 y en la figura 29E.IX se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos propuestos para 2024.

Cuadro 29E.35
Subprograma 4: evolución de los recursos financieros y humanos
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	Cambios							2024 Estimación (antes del ajuste)
	2022 Gastos	2023 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos	8 555,1	7 838,1	–	–	–	–	–	7 838,1
No relacionados con puestos	3 650,6	3 856,5	(19,1)	45,9	–	26,8	0,7	3 883,3
Total	12 205,7	11 694,6	(19,1)	45,9	–	26,8	0,2	11 721,4
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		13	–	–	–	–	–	13
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		38	–	–	–	–	–	38
Total		51	–	–	–	–	–	51

Figura 29E.IX
Subprograma 4: distribución de los recursos propuestos para 2024 (antes del ajuste)
(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)



Recursos extrapresupuestarios

29 E.114 Los recursos extrapresupuestarios para este subprograma ascienden a 12.037.100 dólares. Estos recursos, que complementarán los del presupuesto ordinario, se utilizarán principalmente para apoyar las actividades extrapresupuestarias de las entidades clientes a título reembolsable en esferas como la informática personal, las comunicaciones, el hospedaje y el almacenamiento. Se prevé que el total de recursos extrapresupuestarios no varíe.

**Subprograma 5
Servicios de biblioteca**

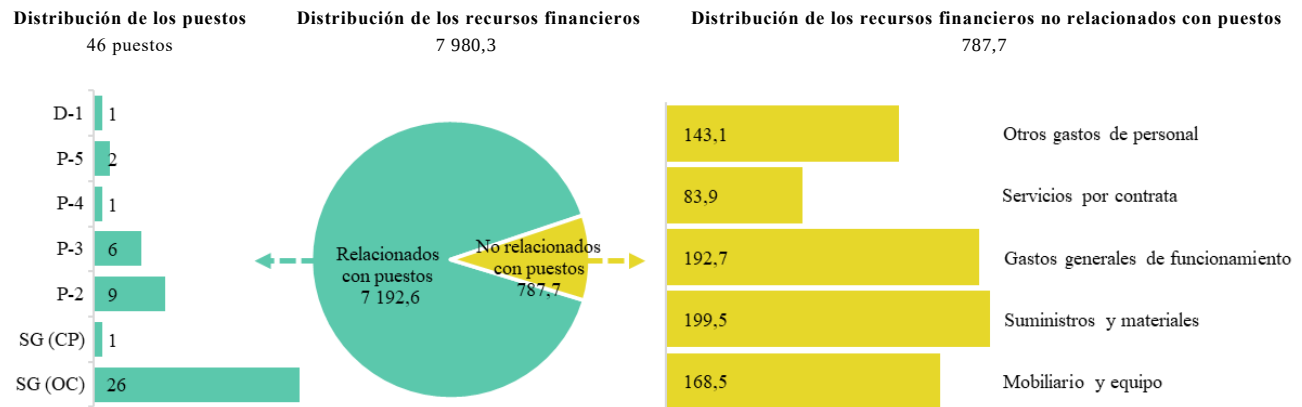
29 E.115 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2024 ascienden a 7.980.300 dólares y no reflejan cambios respecto de la consignación para 2023. En el cuadro 29E.36 y la figura 29E.X se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos propuestos para 2024.

Cuadro 29E.36
Subprograma 5: evolución de los recursos financieros y humanos
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	Cambios							2024 Estimación (antes del ajuste)
	2022 Gastos	2023 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos	7 548,5	7 192,6	—	—	—	—	—	7 192,6
No relacionados con puestos	870,1	787,7	—	—	—	—	—	787,7
Total	8 418,6	7 980,3	—	—	—	—	—	7 980,3
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		19	—	—	—	—	—	19
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		27	—	—	—	—	—	27
Total		46	—	—	—	—	—	46

Figura 29E.X
Subprograma 5: distribución de los recursos propuestos para 2024 (antes del ajuste)

(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)

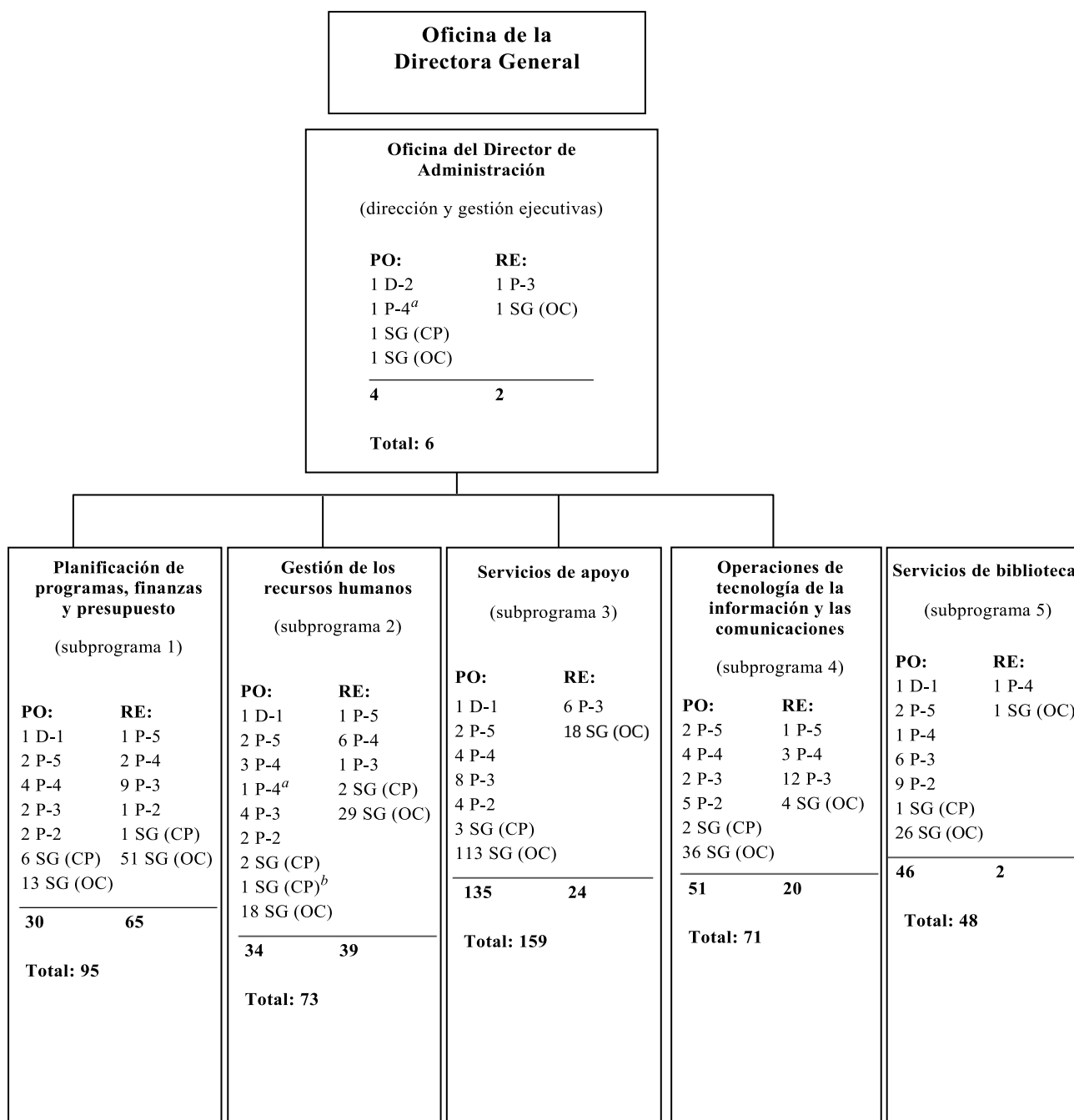


Recursos extrapresupuestarios

29E.116 Los recursos extrapresupuestarios para este subprograma ascienden a 172.100 dólares. Estos recursos, que complementarán los del presupuesto ordinario, se utilizarán principalmente para apoyar la prestación de servicios a las entidades extrapresupuestarias a título reembolsable en las esferas del mantenimiento de registros y el asesoramiento bibliotecario. Se prevé que el total de recursos extrapresupuestarios no varíe.

Anexo I

Organigrama y distribución de los puestos para 2024



Abreviaciones: PO = presupuesto ordinario, RE = recursos extrapresupuestarios, SG (CP) = Servicios Generales (categoría principal) y SG (OC) = Servicios Generales (otras categorías).

^a Conversión.

^b Reasignación.

Anexo II

Resumen de los cambios que se proponen en los puestos, por componente y subprograma

Componente/subprograma	Puestos	Categoría	Descripción	Motivo del cambio
Dirección y gestión ejecutivas	1	P-4	Conversión de Oficial de Gestión de Programas	La plaza temporaria de Oficial de Gestión de Programas (Coordinador de la Continuidad de las Operaciones) (P-4) se aprobó inicialmente para el bienio 2012-2013 (resolución 66/246 de la Asamblea General) y, desde entonces, ha constituido una necesidad recurrente. El Coordinador de la Continuidad de las Operaciones se encarga de aplicar el marco de gestión de la resiliencia institucional, en el que se inscriben la gestión de crisis, la continuidad de las operaciones y la comunicación en situaciones de crisis para la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, y de ayudar a aplicar dicho marco en la región de Europa en su conjunto (Oficina de las Naciones Unidas en Viena, Comisión Económica para Europa, Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios y Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos). Además, vela por que se creen equipos eficaces de gestión de crisis, se realicen ejercicios anuales de dicha gestión y se implante eficazmente el sistema de notificación de emergencias. La plaza es fundamental para garantizar la continuidad de las operaciones de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y del resto de las oficinas que la Secretaría tiene en la región. Es esencial contar con mecanismos eficaces de gestión y organización de la continuidad de las operaciones para garantizar que la Organización esté debidamente preparada para reaccionar en situaciones de crisis. La importancia de esta plaza quedó patente cuando el Coordinador de la Continuidad de las Operaciones, en nombre de la Directora General, coordinó la respuesta ante la COVID-19 de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, activando las diversas estructuras que se habían creado en el marco del plan de continuidad de las operaciones de dicha Oficina. La principal enseñanza extraída de esa respuesta es la importancia de efectuar con regularidad simulacros de gestión de crisis con los equipos encargados de ello, así como la de enseñar a todo el personal a utilizar las herramientas informáticas disponibles, ya que, con ello, se facilitó la transición al modelo de oficina virtual. En consecuencia, se considera que esa plaza de personal temporario general tiene carácter permanente, por lo que se propone convertirla en un puesto.
Subprograma 2	1	P-4	Conversión de Oficial Jurídico	La plaza temporaria de Oficial Jurídico (P-4), propuesta en un principio como puesto de plantilla, fue aprobada por la Asamblea General en su resolución 66/237 de 2012 como plaza de personal temporario general por recomendación de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto. En su informe sobre el proyecto de

Componente/subprograma	Puestos	Categoría	Descripción	Motivo del cambio
				presupuesto por programas para 2023 (A/77/7, párr. VIII.96), la Comisión Consultiva solicitó un examen de las necesidades a largo plazo de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra. Ese examen, realizado recientemente, confirmó el carácter permanente de la plaza. El Oficial Jurídico resulta decisivo para garantizar que la Oficina tenga capacidad para representar y defender a la Organización en el sistema de justicia interna, una necesidad que, según se prevé, se mantendrá. Por lo tanto, se propone convertir la plaza de personal temporario general en un puesto. En cuanto a la solicitud de la Comisión Consultiva de que se estudien las opciones de participación en la financiación de los gastos, la Oficina observa que, aunque también se prestan servicios jurídicos a entidades cuya financiación procede principal o totalmente de recursos extrapresupuestarios (como la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios y la secretaría de la Convención de las Naciones Unidas de Lucha contra la Desertificación en los Países Afectados por Sequía Grave o Desertificación, en Particular en África (en Bonn)), tales servicios son prestados en régimen de recuperación de costos por otro Oficial Jurídico de categoría P-4 que ocupa un puesto extrapresupuestario. Así pues, en el caso de las entidades extrapresupuestarias, ya se recuperan los costos de los servicios de apoyo jurídico. El examen también reveló que no sería apropiado aplicar la participación en la financiación de los gastos de esta plaza, puesto que, con ello, la sección 29E ("Administración, Ginebra") no haría más que distraer fondos del presupuesto ordinario de otras secciones presupuestarias, lo que aumentaría los gastos administrativos generales y el costo total de este servicio de representación.
Subprograma 2	1	SG (CP)	Reasignación de Auxiliar Superior de Recursos Humanos como Auxiliar Superior de Análisis de Datos	Para automatizar los procesos de recursos humanos e implementar diversas herramientas de tecnología de la información, hay que integrar funciones de análisis de datos en el Servicio de Gestión de Recursos Humanos. El puesto de Auxiliar Superior de Análisis de Datos es necesario para prestar servicios analíticos de recursos humanos tanto al personal del Servicio como a los clientes. El puesto contribuirá a crear capacidad en materia de análisis de recursos humanos, y también generará análisis e información basados en datos que ayudarán a tomar decisiones relacionadas con los recursos humanos.

Abreviación: SG (CP) = Servicios Generales (categoría principal).