



## Consejo Económico y Social

Distr. general  
13 de marzo de 2019  
Español  
Original: inglés

### Comité del Programa y de la Coordinación

59º período de sesiones

Período de sesiones de organización, 18 de abril de 2019

Período de sesiones sustantivo, 3 a 28 de junio de 2019\*

Tema 3 b) del programa provisional\*\*

Cuestiones relativas a los programas: evaluación

## Evaluación del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias

### Informe de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna

#### Resumen

El Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias proporciona el “marco físico y de deliberación”<sup>a</sup> apropiado para las numerosas reuniones de la Asamblea General, el Consejo de Seguridad y el Consejo Económico y Social y sus comisiones, comités y órganos subsidiarios, así como para las reuniones de los diversos órganos intergubernamentales ad hoc y conferencias especiales, reuniones de órganos de expertos y reuniones de los Estados Miembros que se celebran en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York y en las oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Nairobi y Viena. El Departamento radica en la Sede de las Naciones Unidas, y tiene entidades que prestan servicios de conferencias en las tres Oficinas de la Organización. También presta apoyo a las reuniones que se celebran fuera de las sedes.

La evaluación que aquí se presenta se centró en el sistema de planificación establecido por el Departamento para ejecutar su programa de trabajo entre 2014 y 2017. Las preguntas que se formularon en la evaluación abarcaron las cuestiones siguientes:

- Pertinencia: la medida en que el sistema de planificación se ajustaba a las necesidades de los clientes

*Nota:* Todas las menciones de cargos o colectivos que se hacen en el presente documento son genéricas en cuanto al sexo.

\* Las fechas del período de sesiones sustantivo son provisionales.

\*\* [E/AC.51/2019/1](#).



- Eficacia: la medida en que el sistema de planificación facilitaba la ejecución oportuna, eficiente y eficaz de la labor del Departamento
- Eficiencia: la medida en que el Departamento aprovechaba sus recursos financieros, humanos y materiales dedicados a la planificación
- Cuestiones intersectoriales: la medida en que el Departamento gestionaba los factores clave que afectaban a su sistema de planificación, así como las cuestiones intersectoriales de género y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En el período evaluado, el Departamento experimentó una demanda creciente de servicios de conferencias y una reducción constante de los presupuestos, tendencia que incrementó la necesidad de disponer de un sistema de planificación sólido. En realidad, el sistema de planificación del Departamento consistía en múltiples sistemas, que se utilizaban para satisfacer las necesidades concretas de sus diversas líneas de trabajo y lugares de destino, pero esos sistemas, en particular las aplicaciones de tecnología de la información dirigidas a apoyar la gestión de la documentación, no estaban suficientemente armonizados en los lugares de destino ni entre lugares de destino.

A pesar del escaso nivel de armonización y de la reducción constante de los recursos, así como del aumento de la demanda, cada lugar de destino cumplió con eficacia su programa de trabajo. No obstante, si las tendencias históricas en relación con la demanda y el presupuesto se mantienen, es probable que los servicios que presta el Departamento corran riesgo en los próximos dos bienios.

Desde que la División de Inspección y Evaluación de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) llevó a cabo la evaluación anterior (en 2009), el Departamento se dio a la tarea de solucionar los factores, tanto externos como internos, que afectaban a la ejecución de su programa de trabajo. Un elemento fundamental a ese fin era mejorar la planificación, pero la gestión efectiva de los factores resultaba difícil de lograr, puesto que para solucionar los problemas más importantes y persistentes era necesaria la orientación de los Estados Miembros.

El Departamento registró progresos en las cuestiones intersectoriales, con la implementación de una política de género sólida y la adopción de medidas para apoyar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Sin embargo, aún no ha determinado qué enfoque aplicará a los Objetivos ni cómo medirá su contribución a ellos.

La División de Inspección y Evaluación de la OSSI formuló cuatro recomendaciones importantes, a saber, que el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias:

- Mejorara y armonizara sus aplicaciones de tecnología de la información
- Reforzara sus actividades de supervisión y evaluación
- Abordara los factores externos que afectaban a su capacidad de planificar y propusiera soluciones para su examen por el Comité de Conferencias
- Formulara y aplicara un plan para apoyar de manera activa y concreta los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

<sup>a</sup> Véase [www.un.org/depts/DGACM/RegionalGroups.shtml](http://www.un.org/depts/DGACM/RegionalGroups.shtml).

# Índice

	<i>Página</i>
I. Introducción y objetivo .....	4
II. Antecedentes .....	4
III. Metodología .....	12
IV. Resultados de la evaluación .....	13
A. La creciente demanda de servicios de gestión de conferencias, junto con la disminución de los presupuestos, hizo mayor la necesidad de una planificación sólida en el Departamento .....	13
B. El Departamento contaba con múltiples sistemas de planificación para satisfacer las necesidades concretas de sus diversas líneas de trabajo y lugares de destino; sin embargo, no todos esos sistemas estaban debidamente armonizados, lo que impedía generar y utilizar datos comparables globalmente para adoptar decisiones estratégicas a nivel de todo el Departamento .....	17
C. Aunque los sistemas de planificación no estaban bien armonizados, cada lugar de destino cumplió su programa de trabajo debidamente; no obstante, había indicios de que su capacidad para seguir haciéndolo se estaba tensando .....	20
D. Si bien el Departamento adoptó medidas para asegurarse de prestar un servicio oportuno y eficiente, los factores externos influyeron en su eficacia, y su capacidad para mitigarlos fue limitada .....	30
E. El Departamento había elaborado y aplicaba una sólida política de género y apoyaba directa e indirectamente los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, pero aún no había determinado con sistematicidad el enfoque que aplicaría a los Objetivos ni cómo mediría su contribución a ellos .....	32
V. Conclusión .....	32
VI. Recomendaciones .....	33
Anexo	
Observaciones recibidas del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias .....	35

## I. Introducción y objetivo

1. La División de Inspección y Evaluación de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) decidió evaluar al Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias sobre la base de un examen de riesgos que se llevó a cabo para determinar las prioridades de evaluación de los programas de la Secretaría en el período 2017-2018. El Comité del Programa y de la Coordinación seleccionó la evaluación del Departamento para examinarla en su 59º período de sesiones, que se celebrará en junio de 2019. La Asamblea General hizo suya esa decisión en la resolución [72/9](#).

2. El mandato general de la OSSI está contenido en las resoluciones de la Asamblea General [48/218 B](#), [54/244](#) y [59/272](#), así como en el boletín del Secretario General [ST/SGB/273](#), en que se autoriza a la OSSI a iniciar y ejecutar cualquier medida que considere necesaria con el fin de cumplir sus responsabilidades, y a presentar informes al respecto. La evaluación por la OSSI se establece en el Reglamento y Reglamentación Detallada para la Planificación de los Programas, los Aspectos de Programas del Presupuesto, la Supervisión de la Ejecución y los Métodos de Evaluación<sup>1</sup>.

3. El objetivo general de la evaluación era determinar, de la forma más sistemática y objetiva posible, la pertinencia, la eficacia y la eficiencia del sistema de planificación utilizado por el Departamento para ejecutar su programa de trabajo entre 2014 y 2017. El tema de la evaluación surgió de un examen de riesgos de los programas que se describe en el documento conceptual preparado al comienzo de la evaluación<sup>2</sup>. La evaluación se realizó de conformidad con las normas y reglas de evaluación del sistema de las Naciones Unidas<sup>3</sup>.

4. Se recabaron observaciones de la administración del Departamento sobre el proyecto de informe, que se tuvieron en cuenta en el informe final. La respuesta del Departamento figura en el anexo.

## II. Antecedentes

### Mandato, función y partes interesadas

5. El Departamento proporciona el “marco físico y de deliberación”<sup>4</sup> apropiado para las numerosas reuniones de la Asamblea General, el Consejo de Seguridad y el Consejo Económico y Social y sus comisiones, comités y órganos subsidiarios, así como para las reuniones de los diversos órganos intergubernamentales ad hoc y conferencias especiales, reuniones de órganos de expertos y reuniones de los Estados Miembros que se celebran en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York y en las oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Viena y Nairobi. El Departamento radica en la Sede de las Naciones Unidas, y tiene entidades que prestan servicios de conferencias en las tres Oficinas de la Organización<sup>5</sup>. También presta apoyo a las

<sup>1</sup> Véase [ST/SGB/2016/6](#), artículo 7.1.

<sup>2</sup> División de Inspección y Evaluación de la OSSI, documento conceptual sobre la evaluación del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, 14 de junio de 2017 (IED-17-004).

<sup>3</sup> Grupo de Evaluación de las Naciones Unidas, 2005.

<sup>4</sup> Véase más información en: [www.un.org/es/hq/dgacm/functions.shtml](http://www.un.org/es/hq/dgacm/functions.shtml).

<sup>5</sup> De conformidad con lo dispuesto en el párrafo 7 de la resolución [57/283 B](#) de la Asamblea General, el Departamento es responsable de la aplicación de políticas, la formulación de normas y directrices, la supervisión y la coordinación de los servicios de conferencias de las Naciones Unidas y la gestión global de los recursos previstos en la sección presupuestaria correspondiente, y las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Viena y Nairobi siguen siendo responsables de las actividades operacionales cotidianas y rinden cuentas de ellas.

reuniones que se celebran fuera de las sedes (es decir, fuera de los cuatro lugares de destino) por mandato de la Asamblea General.

6. La misión declarada del Departamento es “facilitar y mejorar el diálogo y la cooperación entre los Estados Miembros y contribuir con ello al logro de los objetivos de las Naciones Unidas y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible”<sup>6</sup>. Los mandatos de su programa de trabajo están contenidos en los reglamentos de los órganos principales de las Naciones Unidas<sup>7</sup>. Hay otros mandatos que se establecen en las resoluciones de la Asamblea General y el Consejo Económico y Social, en particular las relacionadas con la revitalización de la Asamblea, el fortalecimiento del Consejo, la gestión global integrada<sup>8</sup>, el plan de conferencias y el multilingüismo<sup>9</sup>.

7. La orientación intergubernamental general relativa a la organización de las reuniones y a la prestación de los servicios de conferencias es proporcionada por la Asamblea General, asesorada por el Comité de Conferencias, de conformidad con lo dispuesto en su resolución 43/222 B<sup>10</sup>. El Comité de Conferencias se reúne anualmente, y el Departamento presenta un informe anual sobre el plan de conferencias para su examen en el período de sesiones del Comité, y solicita la orientación y dirección de este al respecto.

8. La estrategia del Departamento figura en el marco estratégico para 2018-2019 (A/71/6/Rev.1). El Departamento abarca cuatro subprogramas, cuyos objetivos se resumen en el cuadro 1.

#### Cuadro 1

#### Objetivos del subprograma y labor fundamental del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias

<i>Lugar de destino</i>	<i>Subprograma</i>	<i>Labor fundamental</i>
Sede únicamente	Subprograma 1, Asuntos de la Asamblea General y del Consejo Económico y Social	Prestación de apoyo sustantivo en materia de gestión de conferencias a los órganos intergubernamentales para que las reuniones se celebren con arreglo a los procedimientos establecidos, y prestación de apoyo y asesoramiento analíticos sustantivos
Sede y Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Viena y Nairobi	Subprograma 2, Planificación y coordinación de los servicios de conferencias	Planificación y coordinación generales de los servicios de conferencias, de forma conjunta con los subprogramas 3 y 4, sobre la base de la implementación de la gestión global integrada en todos los lugares de destino y de un análisis de las necesidades de servicios de conferencias a fin de optimizar el uso de los recursos

<sup>6</sup> Véase [www.un.org/es/hq/dgacm/index.shtml](http://www.un.org/es/hq/dgacm/index.shtml).

<sup>7</sup> A/71/6 (Prog. 1), párr. 1.2.

<sup>8</sup> Se trata de un enfoque global integrado de la gestión de los servicios de conferencias en todos los lugares de destino, que se centra en racionalizar y optimizar las actividades, compartir los recursos y el volumen de trabajo, y lograr economías de escala.

<sup>9</sup> Véanse, por ejemplo, las resoluciones de la Asamblea General 61/16, 68/1, 57/283 B y 69/324.

<sup>10</sup> Véase <http://coc.dgacm.org/>.

Lugar de destino	Subprograma	Labor fundamental
	Subprograma 3, Servicios de documentación	Entrega de documentos de gran calidad con puntualidad y eficacia en función de los costos de conformidad con lo dispuesto por la Asamblea General
	Subprograma 4, Servicios de reuniones y publicaciones	Prestación de servicios de interpretación, autoedición, impresión, distribución y reuniones

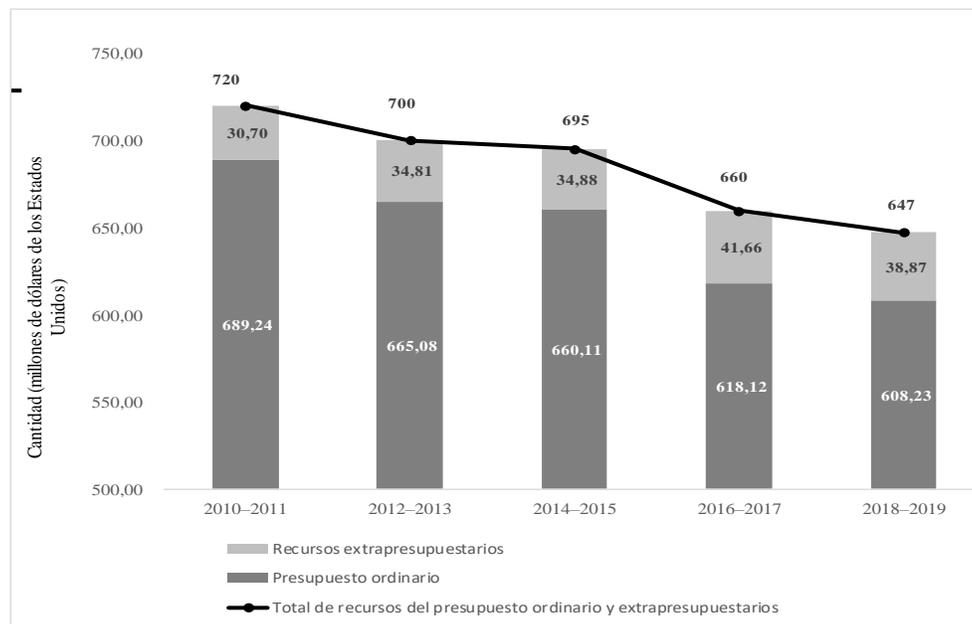
Fuente: Resumen por la OSSI del documento A/71/6 (Prog.1).

### Recursos y volumen de trabajo

9. El presupuesto del Departamento se recoge en la parte I, Determinación de políticas, dirección y coordinación generales, del presupuesto por programas de la Secretaría. El Departamento recibió el 13,8 % del presupuesto ordinario de la Secretaría<sup>11</sup>. La mayor parte del presupuesto del Departamento (el 94,1 % en 2018-2019) se financió con cargo al presupuesto ordinario. En la figura I se muestran las consignaciones presupuestarias del Departamento de 2010 a 2019. Como se observa en esa figura, las consignaciones presupuestarias bienales del Departamento fueron objeto de reducciones constantes, a saber, del 3,6 % en 2012-2013; del 4,1 % en 2014-2015; del 10,4 % en 2016-2017; y del 1,7 % en 2018-2019<sup>12</sup>.

Figura I

### Recursos del presupuesto ordinario y recursos extrapresupuestarios del Departamento, bienios 2010-2011 a 2018-2019



Fuente: Datos del Departamento compilados por la OSSI.

Nota: Las cifras de 2018-2019 son estimaciones aprobadas; las de 2016-2017 son consignaciones iniciales y las anteriores son gastos efectivos.

<sup>11</sup> En A/72/6 (Introduction) y A/72/6 (Introduction)/Corr.1, cuadro 2, se presentan las estimaciones de recursos financieros por título del presupuesto.

<sup>12</sup> Véase también A/72/116, figura II.

10. Las operaciones de la Sede de las Naciones Unidas y de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra son las mayores, y juntas representan casi el 84,1 % de la consignación presupuestaria del Departamento. Las Oficinas de las Naciones Unidas en Viena y Nairobi representan el 7,0 % y el 3,1 % del presupuesto, respectivamente<sup>13</sup>. En el cuadro 2 se proporciona una sinopsis de los recursos relacionados con puestos en cada uno de los lugares de destino de 2010 a 2019.

Cuadro 2

### Distribución de los recursos relacionados con puestos del Departamento, 2010-2019

(Número de puestos)

Lugar de destino	2010-2011		2012-2013		2014-2015		2016-2017		2018-2019	
	PO	RE								
Sede	1 147	11	1 106	11	1 008	11	968	11	939	11
Ginebra	679	6	625	5	625	2	603	–	589	–
Viena <sup>a</sup>	176		174		175		170		177	
Nairobi	67	69	67	79	67	79	66	73	64	76
<b>Total</b>	<b>2 155</b>		<b>2 067</b>		<b>1 967</b>		<b>1 891</b>		<b>1 856</b>	

Fuente: Datos compilados por la OSSI a partir de la información contenida en los documentos A/62/6 (Sect. 2), A/64/6 (Sect. 2), A/66/6 (Sect. 2), A/68/6 (Sect. 2), A/70/6 (Sect. 2) y A/72/6 (Sect. 2).

Abreviaciones: PO, presupuesto ordinario; RE, recursos extrapresupuestarios.

<sup>a</sup> Las cifras de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena representan el presupuesto en cifras brutas, incluidos los reembolsos de los clientes con sede en Viena. Los fascículos del presupuesto no proporcionan información sobre los puestos financiados con cargo al presupuesto ordinario y con recursos extrapresupuestarios.

### Liderazgo

11. La Secretaria General Adjunta y el Subsecretario General de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias radican en la Sede. Las entidades que prestan servicios de conferencias en las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Viena y Nairobi rinden cuentas a sus respectivos directores generales del cumplimiento de las políticas y normas establecidas por la Secretaria General Adjunta<sup>14</sup>.

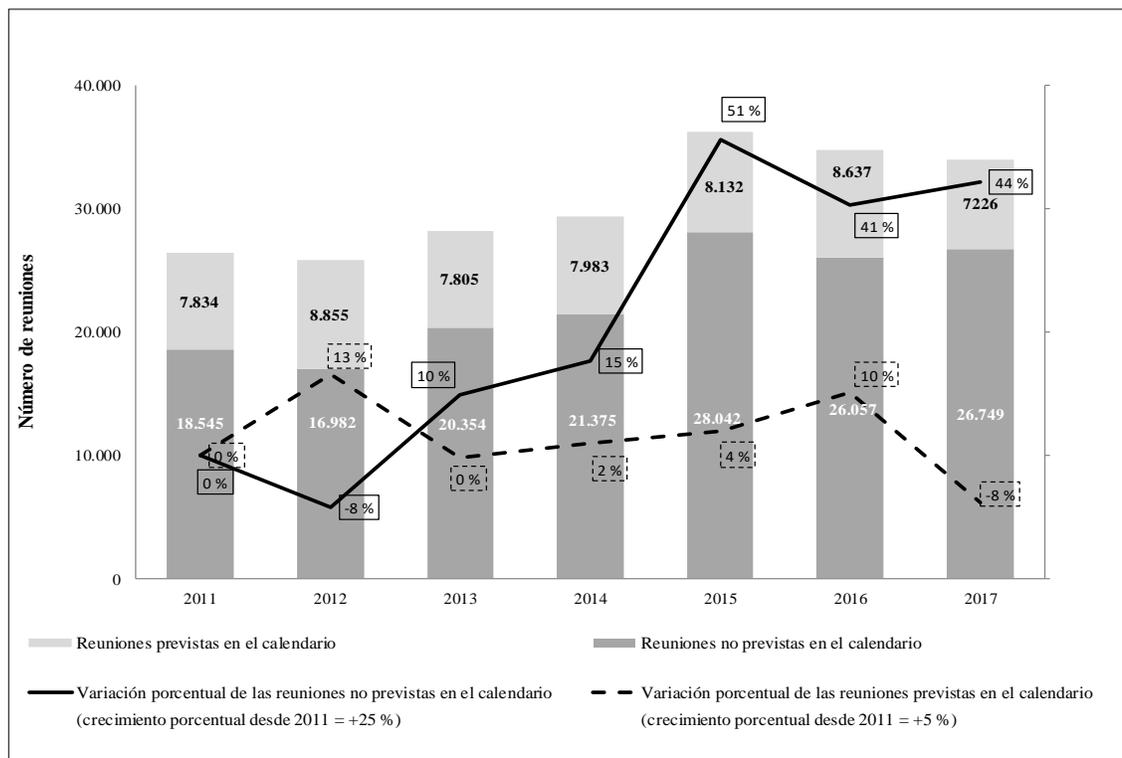
### Contexto operacional

12. Si bien el presupuesto del Departamento se ha reducido (véase la figura I), entre 2011 y 2016 la demanda de sus servicios aumentó. En la figura II se muestra esta tendencia.

<sup>13</sup> A/72/6 (Sect. 2), cuadro 2.5; el 4,7 % del presupuesto del Departamento se asigna a los gastos de apoyo a los programas.

<sup>14</sup> Véanse los boletines del Secretario General sobre la organización de las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra (ST/SGB/2000/4), Viena (ST/SGB/2004/5) y Nairobi (ST/SGB/2009/3) y el *aide-mémoire* del Secretario General Adjunto de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias y los Directores Generales de las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Nairobi y Viena, septiembre de 2017.

Figura II  
**Número de reuniones (previstas y no previstas en el calendario), incluida su variación año por año, 2011-2017**



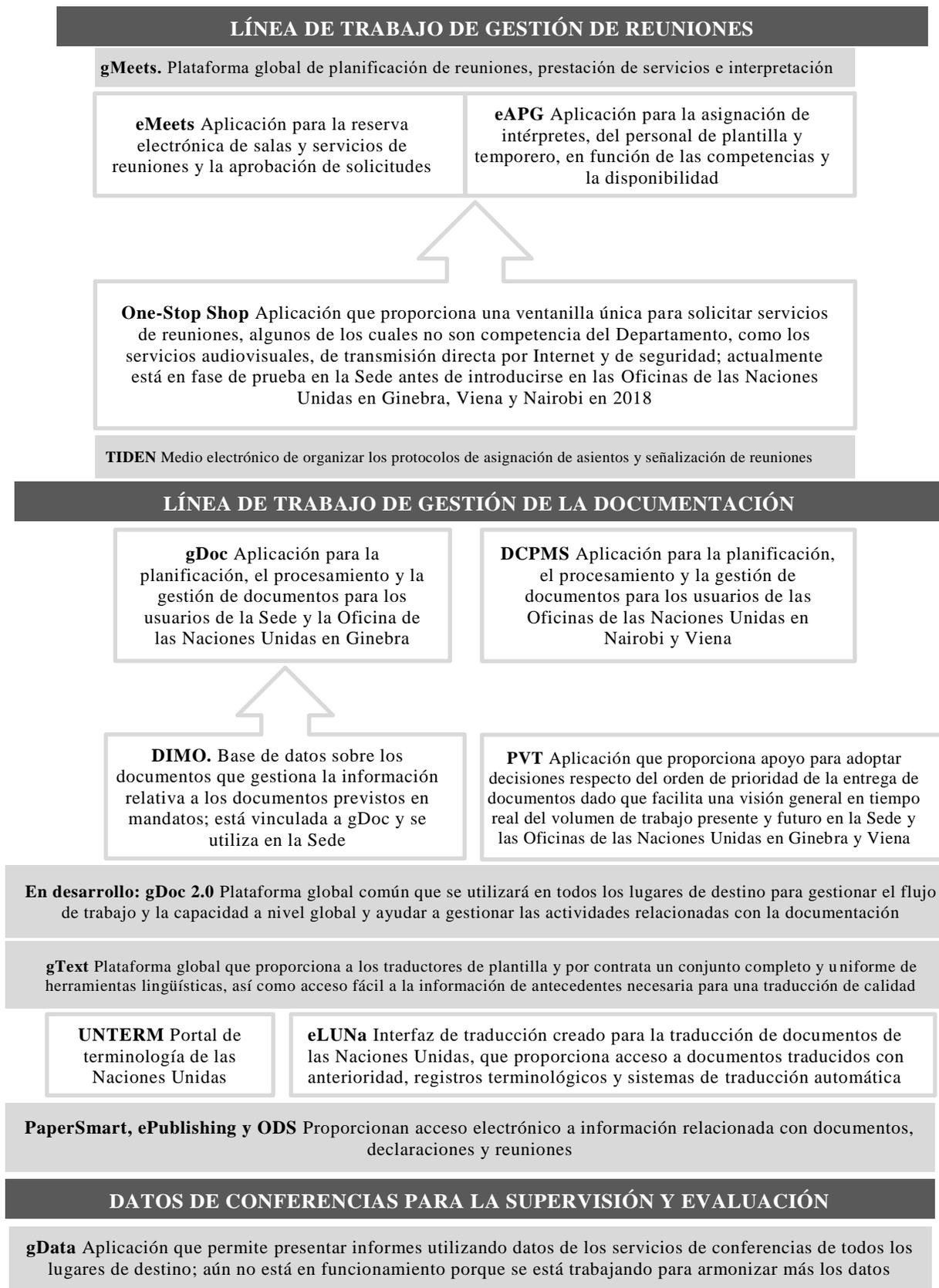
*Fuente:* Informe de gestión de conferencias correspondiente a 2016 y datos del Departamento correspondientes a 2017.

13. Desde su evaluación anterior, llevada a cabo por la División de Inspección y Evaluación en 2009<sup>15</sup>, el Departamento se ha centrado en perfeccionar sus iniciativas de gestión global integrada y en adaptar las aplicaciones de tecnología de la información para mejorar la eficiencia y la eficacia. En 2015, el Departamento estableció un grupo directivo, presidido por el Subsecretario General, a fin de mejorar la ejecución de la gestión global integrada en tres esferas: el aprovechamiento de las herramientas de tecnología de la información, la elaboración de indicadores comparables en todos los lugares de destino, y la racionalización y mejora del uso de los servicios de interpretación<sup>16</sup>. Esa labor seguía en marcha en 2017, y en la reunión extraordinaria de coordinación de los jefes de servicios de conferencia de las Naciones Unidas, celebrada en Nueva York los días 13 y 14 de septiembre de ese año, se reforzó aún más el consenso con respecto a las funciones del Departamento y de las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Viena y Nairobi, los indicadores clave del desempeño, las herramientas de tecnología de la información y la autoevaluación. El Departamento también creó aplicaciones de tecnología de la información para dar respuesta a diversos aspectos de los servicios de conferencias. Algunas de esas aplicaciones son plataformas globales, mientras que otras se utilizan en uno o dos lugares de destino. En la figura III se proporciona un resumen de la mayoría de las principales aplicaciones de tecnología de la información y sus propósitos.

<sup>15</sup> Véase el informe de la OSSI sobre la evaluación de la iniciativa de gestión global integrada del Departamento (A/64/166).

<sup>16</sup> Véanse los informes de las reuniones del Comité de Coordinación celebradas en 2015 (párr. 20) y 2016 (párr. 142).

Figura III  
**Aplicaciones de tecnología de la información de los servicios de conferencias del Departamento, por línea de trabajo**



## Sistema de planificación

14. El sistema de planificación del Departamento es el conjunto de documentos, procesos y aplicaciones de tecnología de la información que ayudan al Departamento a: a) gestionar su programa de trabajo planificado; y b) responder a las situaciones imprevistas y gestionarlas, sean o no producto de solicitudes no planificadas (por ejemplo, de reuniones o documentos), variaciones de los recursos generales o modificaciones de las hipótesis operacionales relativas a flujos de trabajo y recursos concretos (como las hipótesis sobre la disponibilidad de funcionarios o de espacio o la presentación tardía de documentos). El objetivo principal de ese sistema es ayudar al Departamento a cumplir su programa de trabajo de la forma más rápida, eficaz y eficiente posible.

15. Partiendo de esa definición, la OSSI esquematizó los elementos del sistema de planificación del Departamento. En la figura IV se muestra, de forma simplificada y resumida<sup>17</sup>, la interpretación de la OSSI acerca de las líneas de trabajo (LT) del Departamento, los numerosos elementos de planificación (EP) que influyen en ellas y los resultados finales que esas líneas de trabajo procuran alcanzar con la ayuda de la planificación<sup>18</sup>. Las dos líneas de trabajo generales son:

a) Los servicios de gestión de reuniones (LT1), que comprenden los productos y las actividades que se relacionan con la asignación de locales para reuniones, y los servicios de interpretación asociados con la prestación de servicios a las reuniones;

b) Los servicios de gestión de la documentación (LT2), que comprenden los productos y las actividades que se relacionan con la producción de documentos antes y en el curso de las reuniones, en el idioma original (por ejemplo, revisión editorial y formateo) y en cualquiera de los idiomas de destino (por ejemplo, traducción y revisión).

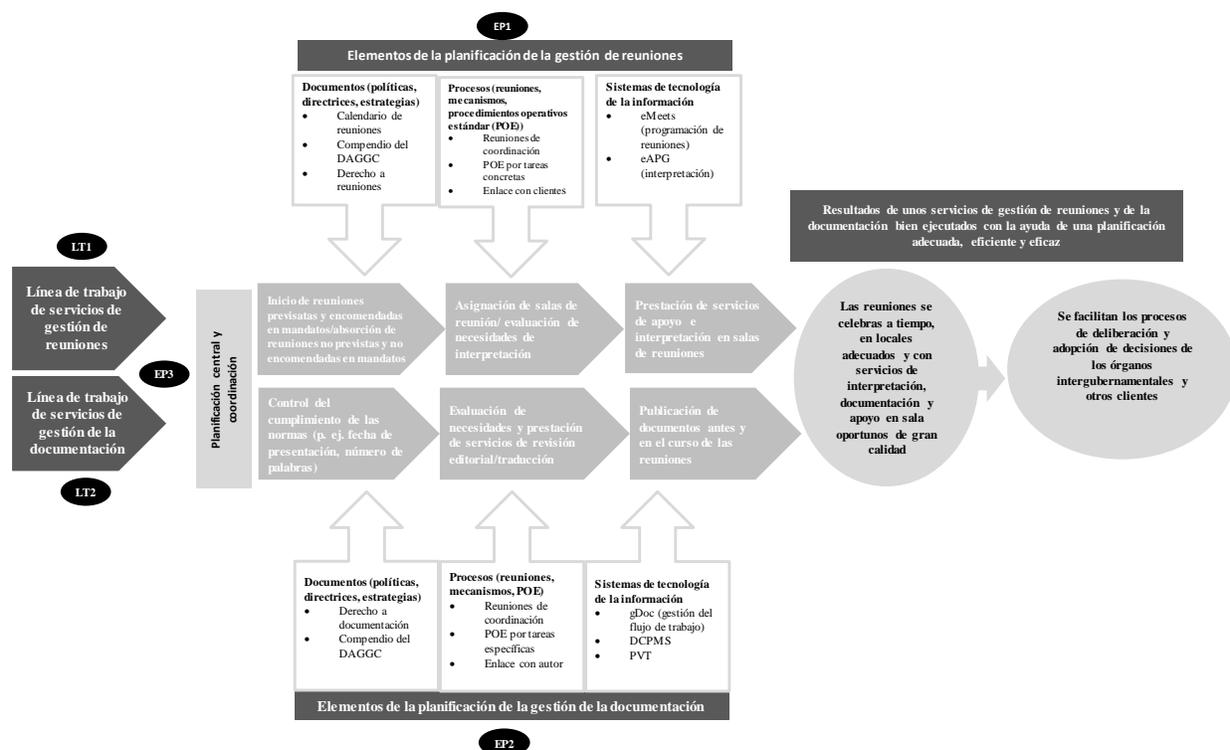
16. Los hitos generales de esas líneas de trabajo se ilustran en las dos bandas horizontales de actividades que van de izquierda a derecha en el centro del diagrama<sup>19</sup> y que terminan en el extremo derecho con los resultados finales que ambas procuran alcanzar. Los elementos de la planificación que tienen por objeto ayudar a ejecutar de manera eficiente y eficaz esas dos líneas de trabajo en las diversas fases se representan en los dos grupos de recuadros con flechas que apuntan hacia abajo y hacia arriba (EP1 y EP2, respectivamente). Esas dos fuentes de influencia abarcan los diversos documentos, procesos y sistemas de tecnología de la información que se describen en el párrafo 14. Un tercer elemento de planificación, a saber, la planificación central y coordinación (EP3), facilita la interacción constante entre las dos líneas de trabajo en cada lugar de destino y permite que el trabajo se comparta entre todos los lugares de destino.

<sup>17</sup> Con el propósito de facilitar la lectura y sintetizar, en la figura IV, la OSSI integró los subprogramas 2 y 4 en la línea de trabajo de servicios de gestión de reuniones, y reconfiguró el subprograma 3 como línea de trabajo de gestión de la documentación para lograr una mayor paridad de términos. Por su parte, el subprograma 1, como subprograma relacionado con clientes y lugares de destino específicos, está subsumido en ambas líneas de trabajo, ya que sus productos y actividades son los mismos que los de los otros dos subprogramas.

<sup>18</sup> La planificación es una fuente de influencia en los resultados. Otras fuentes de influencia son los factores externos (como la presentación tardía de documentos y las cancelaciones imprevistas y de último minuto de reuniones por los clientes) y los factores internos (como la gestión general del desempeño del Departamento).

<sup>19</sup> Los hitos se presentan en secuencia, aunque se entiende que no siempre siguen un orden cronológico, sino que más bien son simultáneos o se solapan unos con otros.

Figura IV  
Elementos de la planificación que contribuyen a las líneas de trabajo y los resultados previstos del Departamento



17. En ese contexto, la evaluación respondió a las preguntas generales siguientes:

a) **Pertinencia.** ¿En qué medida los diversos elementos del sistema de planificación se ajustan a las necesidades de los clientes y se corresponden entre sí para hacer posible la ejecución oportuna, eficiente y eficaz del programa de trabajo del Departamento?

b) **Eficacia.** ¿En qué medida el sistema de planificación facilita la ejecución oportuna, eficiente y eficaz del programa de trabajo?

c) **Eficiencia.** ¿Con cuánto éxito el Departamento utiliza sus recursos financieros, humanos y materiales para planificar?

d) **Cuestiones intersectoriales.** ¿Con cuánta eficacia el Departamento gestiona: i) los factores clave que afectan a su sistema de planificación y ii) las cuestiones intersectoriales de género y los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

18. Aunque el período evaluado fue el de 2014-2017, la OSSI también examinó los datos de años anteriores cuando fue procedente.

19. Los términos fundamentales que se abordan en el presente informe son<sup>20</sup>:

a) “Reuniones previstas en el calendario”, reuniones planificadas, de órganos que está estipulado que se reúnan, que forman parte del calendario bienal de reuniones aprobado por la Asamblea General;

<sup>20</sup> Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, compendio de políticas, prácticas y procedimientos administrativos de los servicios técnicos de secretaría, protocolo y enlace y los servicios de conferencias, 19 de mayo de 2017 (puede consultarse solicitándolo a la Oficina de la Secretaria General Adjunta).

b) “Reuniones no previstas en el calendario”, reuniones que pueden o no estar planificadas, pero que no son parte de las reuniones que está estipulado que se celebren y que figuran en el calendario aprobado por la Asamblea General;

c) “Estadísticas de procesamiento y publicación de documentos”, porcentaje de documentos recibidos por el Departamento en plazos establecidos en mandatos, de conformidad con lo dispuesto en la resolución 47/202 de la Asamblea General, y denominados “documentos programados”, que se procesan y publican en los plazos encomendados;

d) “Exenciones de documentos”: excepciones aprobadas por el Departamento de los plazos de entrega y límites de palabras de los documentos;

e) “Derechos”: mandatos predeterminados para los servicios de conferencias, aprobados por el órgano intergubernamental competente, sobre la duración de una reunión determinada y los idiomas de traducción de los documentos oficiales y de interpretación, y sobre el levantamiento de actas de la reunión y el tipo de actas o su idioma;

f) “Si hay disponibilidad”, casos en que se prestan servicios de interpretación a una reunión solo si se cancela una reunión programada con derecho a recibir servicios de interpretación, y de esa forma queda liberado un equipo de intérpretes para la reunión a la que se prestarán servicios “si hay disponibilidad” o si hay capacidad interna inactiva en esa fecha y a esa hora;

g) “Reunión fuera de la sede”, período de sesiones de un órgano intergubernamental o conferencia extraordinaria que se celebra fuera de su sede establecida, generalmente por invitación de un Estado Miembro que se ofrece a acogerlo en el país (y con la aprobación de la Asamblea General, el Consejo Económico y Social o la Conferencia de las Partes);

h) “Opciones”, compromiso anticipado que asume el Departamento de ofrecer un contrato a un intérprete, que puede tramitarse (o no) en el plazo de una semana a partir de la fecha de notificación, lo que normalmente ocurre después que se celebra una reunión de planificación la semana antes de la reunión;

i) “Reunión planificada”, reunión que figura en el plan y el calendario originales de un lugar de destino;

j) “Reunión no planificada” (o “reunión añadida”), reunión no incluida originalmente en el plan de reuniones previsto, pero añadida al programa semanal o diario de reuniones;

k) “Índice de utilización”, porcentaje de los recursos de conferencia asignados que es utilizado por los órganos.

### III. Metodología

20. Para la evaluación se utilizó un enfoque mixto, que empleó las fuentes de datos siguientes:

a) Examen de documentos: políticas, compendio de prácticas, informes sobre el plan de conferencias y otros documentos;

b) Examen y análisis estructurados: datos sobre los servicios de conferencias, datos sobre recursos y herramientas de tecnología de la información;

c) Inventario total, análisis y esquematización de los sistemas de planificación de los distintos elementos que forman parte de la planificación global y en cada lugar de destino;

d) Estudios de casos: examen de 64 reuniones previstas y no previstas en el calendario, seleccionadas aleatoriamente, y datos conexos sobre los servicios de conferencias;

e) Observación directa de reuniones de planificación internas (20) y de determinadas reuniones a las que se prestaron servicios (8);

f) Entrevistas y debates en grupo: 152 entrevistas semiestructuradas al personal y la administración y 51 entrevistas con los clientes principales de los servicios sustantivos y técnicos de las secretarías de las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Viena y Nairobi, en función del volumen de servicios de conferencias utilizados (registrado en eMeets);

g) Encuestas: encuestas en línea a una muestra aleatoria del personal del Departamento<sup>21</sup> y a los 20 clientes principales de cada lugar de destino<sup>22</sup>.

21. La evaluación encaró una limitación, a saber, la baja tasa de respuesta a la encuesta del personal. La OSSI solucionó esa limitación triangulando los datos de la encuesta con otras fuentes de datos y realizando un análisis de los que no respondieron para asegurarse de que el perfil de los que sí lo hicieron fuera representativo de la población.

## IV. Resultados de la evaluación

### A. La creciente demanda de servicios de gestión de conferencias, junto con la disminución de los presupuestos, hizo mayor la necesidad de una planificación sólida en el Departamento

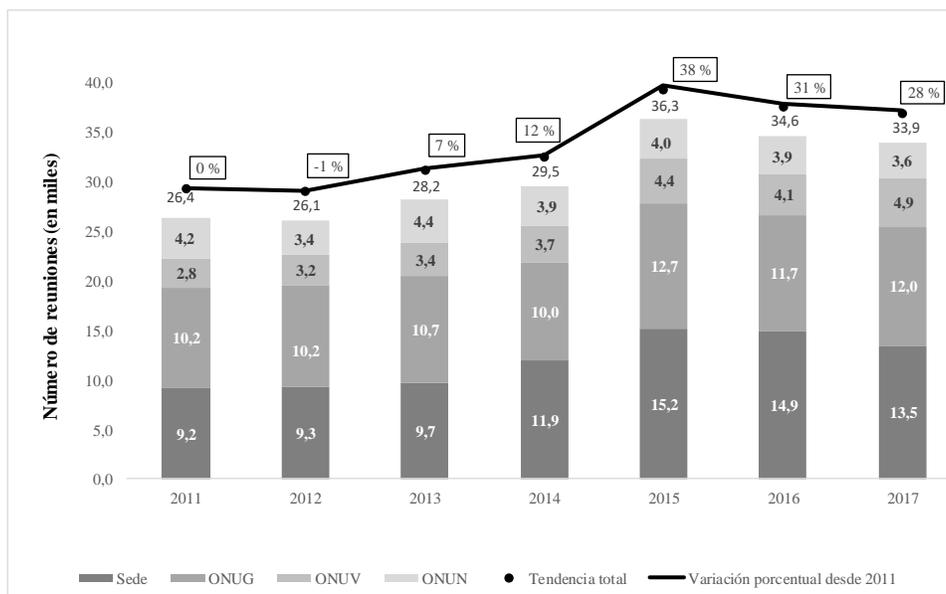
22. Entre 2011 y 2015, el volumen global de reuniones a las que prestó servicios el Departamento (incluidas reuniones con servicios de interpretación) se incrementó año tras año, al igual que el número de palabras traducidas. Si bien esos indicadores registraron una ligera disminución en 2016 y 2017, siguieron estando por encima de los niveles de 2011. Esas tendencias se muestran en las figuras V a VII. Muchos clientes reconocieron el aumento de la demanda y la carga de trabajo adicional que esta imponía al Departamento.

<sup>21</sup> Tasa de respuesta del 17%.

<sup>22</sup> Tasa de respuesta del 69%.

Figura V

### Número total de reuniones a las que se prestó servicios, 2011-2017

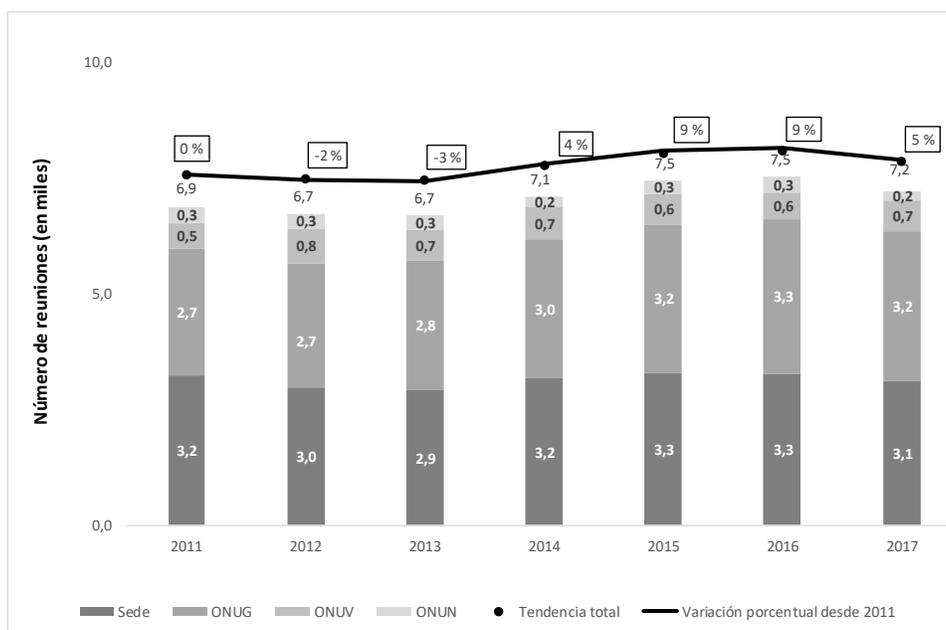


*Fuente:* Datos compilados por la OSSI a partir del informe de gestión de conferencias correspondiente a 2016 y datos del Departamento correspondientes a 2017.

*Abreviaciones:* ONUG, Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra; ONUN, Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi; ONUV, Oficina de las Naciones Unidas en Viena.

Figura VI

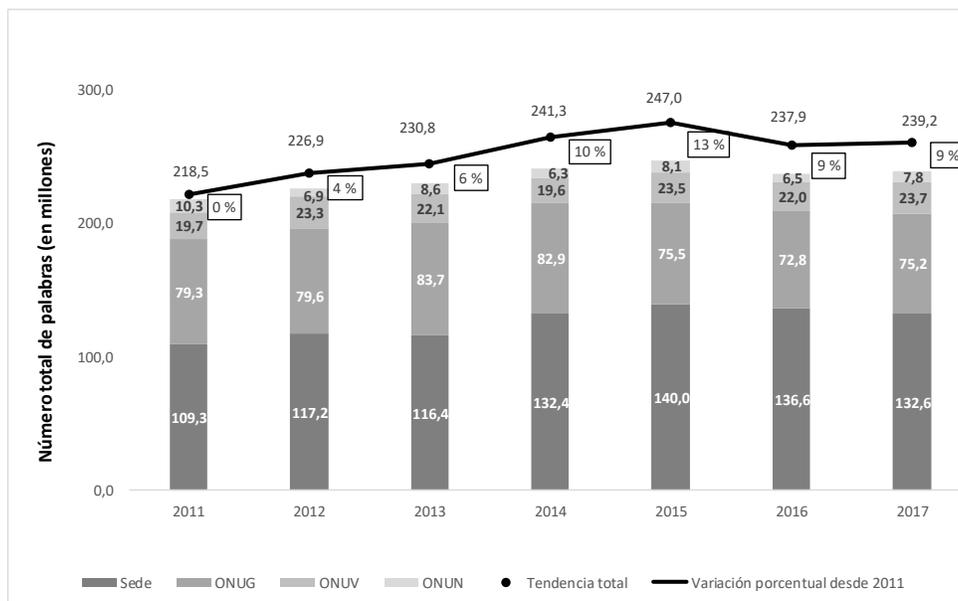
### Número de reuniones a las que se prestó servicios de interpretación, 2011-2017



*Fuente:* Datos compilados por la OSSI a partir del informe de gestión de conferencias correspondiente a 2016 y datos del Departamento correspondientes a 2017.

*Abreviaciones:* ONUG, Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra; ONUN, Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi; ONUV, Oficina de las Naciones Unidas en Viena.

Figura VII  
**Número de palabras recibidas para traducir, 2011-2017**



*Fuente:* Datos compilados por la OSSI a partir del informe de gestión de conferencias correspondiente a 2016 y datos del Departamento correspondientes a 2017.

*Abreviaciones:* ONUG, Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra; ONUW, Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi; ONUW, Oficina de las Naciones Unidas en Viena.

23. Como se muestra en la figura II, entre 2011 y 2017 el número total de reuniones no previstas en el calendario aumentó considerablemente en todos los lugares de destino, al igual que su proporción con respecto al número total de reuniones, lo que incluyó un aumento de la demanda de reuniones no planificadas. A este respecto cabe citar:

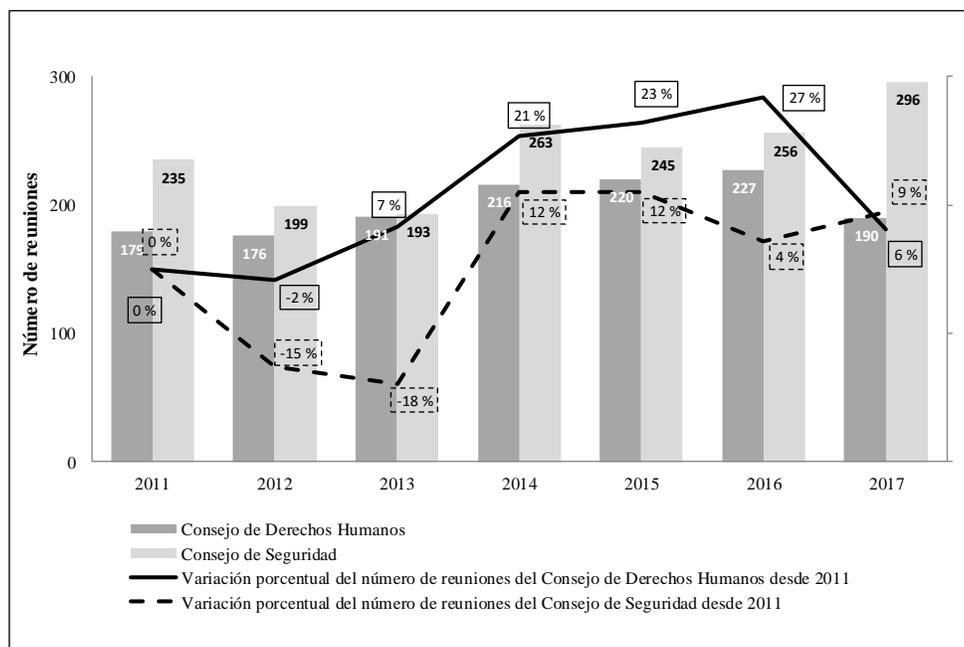
- Las conversaciones sobre Siria en la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, donde se habían programado 560 reuniones, pero se celebraron 853 (enero de 2014 a junio de 2017)<sup>23</sup>
- Los actos especiales en los locales de las Naciones Unidas. Por ejemplo, en la Sede de la Organización el número total de horas de esas actividades pasó de 71 (2014) a 202 (2015), y llegó a ser de 555 (2016)<sup>24</sup>
- Las reuniones encomendadas en mandatos y previstas en el calendario del Consejo de Seguridad y el Consejo de Derechos Humanos, órganos cuyos derechos en materia de reuniones y documentación son ilimitados, lo que hace particularmente difícil la planificación (véase la figura VIII)<sup>25</sup>.

<sup>23</sup> Informe de eMeets sobre estadísticas de reuniones de órganos de las Naciones Unidas previstas y no previstas en el calendario.

<sup>24</sup> Informe sobre gestión de conferencias, 2016, párr. 12.

<sup>25</sup> Véase, por ejemplo, el artículo 1 del reglamento provisional del Consejo de Seguridad (S/96/Rev.7).

Figura VIII  
**Sesiones celebradas por el Consejo de Seguridad y el Consejo de Derechos Humanos, 2011-2017**



*Fuente:* Datos de la División de Asuntos del Consejo de Seguridad y de la División de Gestión de Conferencias de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra compilados por la OSSI.

24. Según pruebas documentales<sup>26</sup> y entrevistas al personal, el Departamento absorbió el aumento del número de actividades no previstas en el calendario en gran medida con los recursos existentes.

25. En el contexto de esa tendencia al aumento de la demanda y la disminución de los recursos, la complejidad de la gestión de conferencias también aumentó, principalmente por tres cuestiones:

a) El aumento del número de “minutos perdidos” como resultado de la cancelación de reuniones encomendadas en mandatos de órganos, de 105.395 (2013) a 125.084 (2016)<sup>27</sup>. Según los entrevistados, a menudo las reuniones se cancelaban en el último minuto, lo que traía como resultado que las instalaciones y los equipos de interpretación no se utilizaran, y daba lugar a un despilfarro de recursos o a grandes gastos de transacción producto de la necesidad de reasignar las instalaciones y los intérpretes para evitar ese despilfarro;

b) El aumento del número de reuniones que trataban material delicado desde el punto de vista político, como las del Consejo de Derechos Humanos y el Consejo de Seguridad (véase la figura VIII), con la correspondiente necesidad de incorporar las necesidades específicas de esos órganos en los procesos de planificación (por ejemplo, creando un grupo de personal familiarizado con esas necesidades y manteniendo una capacidad de reserva para las reuniones convocadas con poca antelación);

<sup>26</sup> Informe sobre gestión de conferencias, 2016, párr. 3.

<sup>27</sup> Información complementaria al documento A/72/116, cuadro 2.

c) El aumento de la velocidad de las intervenciones de los delegados<sup>28</sup>, que afectaba de forma negativa la capacidad de los intérpretes para prestar sus servicios debidamente y generaba la necesidad conexas de planificar la rotación de los intérpretes asignados a algunas reuniones.

26. Los documentos del Departamento ponen de relieve su estrategia de “fortalecimiento de la planificación anticipada”<sup>29</sup>. Casi todos los clientes y los funcionarios entrevistados señalaron que la voluntad del Departamento de planificar era indispensable para que este pudiera gestionar su labor frente a los retos antes mencionados (véase el resultado C).

## **B. El Departamento contaba con múltiples sistemas de planificación para satisfacer las necesidades concretas de sus diversas líneas de trabajo y lugares de destino; sin embargo, no todos esos sistemas estaban debidamente armonizados, lo que impedía generar y utilizar datos comparables globalmente para adoptar decisiones estratégicas a nivel de todo el Departamento**

27. Aunque el Departamento tiene objetivos uniformes en todos los lugares de destino, el estudio de sus elementos de planificación (véanse los párrs. 14 a 16) puso de manifiesto que en realidad no poseía un sistema de planificación único ni unificado, sino más bien sistemas separados y distintos en sus cuatro lugares de destino. En algunos casos, esa diferencia de un lugar a otro obedecía al contexto operativo particular de cada lugar de destino (por ejemplo, las necesidades de los clientes, los tipos de trabajo y las fuentes de financiación). Sin embargo, en otros casos no se aprovechaban las posibilidades de armonizar determinadas esferas. En esta sección, que se ha organizado con arreglo a las líneas de trabajo que se muestran en la figura IV, se examinan los distintos grados de armonización.

### **1. Planificación central y coordinación**

28. Como se muestra en la figura IV, en todos los lugares de destino las principales líneas de trabajo de gestión de conferencias del Departamento, a saber, la gestión de reuniones y la gestión de la documentación, confluyen en la planificación central y coordinación de los servicios de conferencias<sup>30</sup>. En todos los subprogramas, en cada lugar de destino, el servicio ayuda a planificar y gestionar la labor de documentación y reuniones, como se observa en las reuniones semanales de planificación. Sin embargo, no había ejemplos claros a nivel local ni a nivel global de cómo se coordinaban estratégicamente las dos líneas de trabajo para ayudar a gestionar la carga de trabajo de documentación y reuniones. La interacción de la planificación en toda la función a ese nivel se producía principalmente por medio de las reuniones anuales de coordinación, las reuniones globales del personal directivo superior, el uso de eMeets, la compilación del calendario de conferencias y la evaluación de las consecuencias para el presupuesto por programas. La gestión de la documentación era la función menos armonizada a nivel global, dado que en los lugares de destino se utilizaban dos sistemas diferentes de tecnología de la información (véase el párr. 32).

<sup>28</sup> El análisis por el Departamento de las actas literales del Consejo de Seguridad demostró que el número de palabras habladas por hora aumentó de 4.249 en 2005 a 5.874 en 2010 y a 6.721 en 2016.

<sup>29</sup> A/72/116, párr. 4.

<sup>30</sup> A/71/6 (Prog. 1), subprograma 2.

## 2. Gestión de reuniones

29. Los cuatro lugares de destino utilizaban eMeets para programar reuniones, determinar el orden de prioridad de las reuniones previstas en el calendario y elaborar previsiones provisionales de reuniones no previstas en el calendario sobre la base de las tendencias de años anteriores. El uso universal de eMeets normalizó desde el punto de vista técnico ese aspecto de la línea de trabajo de gestión de reuniones. A nivel global, eMeets carecía de una interfaz con las aplicaciones de tecnología de la información del servicio de documentación, que se describen en la figura III. En consecuencia, no era posible ver en eMeets la información completa sobre los derechos de documentación de cada una de las reuniones, lo que impedía tener una imagen general, transparente e integral de los derechos de los clientes. A nivel de todo el Departamento, esa carencia de una interfaz limitaba la capacidad para planificar tanto la documentación como las reuniones. Otro problema de eMeets era la falta de una interfaz con Umoja, que generaba ineficiencia en la recuperación de gastos al añadir más operaciones a las numerosas operaciones manuales requeridas en la facturación de los servicios extrapresupuestarios (los funcionarios entrevistados en las oficinas de las Naciones Unidas en Viena y Nairobi añadieron que esa deficiencia retrasaba la facturación de los servicios de reuniones y documentación). Existían planes de crear una interfaz entre eMeets y Umoja mediante la Ampliación 2 de Umoja.

30. Con el módulo eAPG, la planificación de los servicios de interpretación también se armonizó en todos los lugares de destino, pero ese módulo no se utilizaba siempre ni en todo su potencial. Como parte de sus funciones, eAPG permite hacer previsiones del personal de interpretación disponible y asignarlo a las tareas previstas, reunir estadísticas sobre la utilización de los servicios y datos sobre la productividad de los intérpretes, y gestionar la contratación de intérpretes temporeros. Sin embargo, no todas esas funciones se utilizaban en todos los lugares de destino, lo que limitaba la capacidad para disponer de una lista global de intérpretes temporeros, gestionar préstamos de intérpretes y compartir tareas, y mejorar la compilación de estadísticas sobre la utilización de los servicios. Una mayor armonización del uso de eAPG en todos los lugares de destino permitiría que el Departamento gestionara los servicios de interpretación globalmente, por ejemplo, cuando las reuniones se celebran fuera de la Sede, si todos utilizaran ese módulo de manera armonizada. El Departamento reconoció los problemas detectados e indicó que estaba previsto introducir mejoras en el módulo.

## 3. Gestión de la documentación

31. La gestión de la documentación era la función menos armonizada del Departamento, dado que se utilizaban dos sistemas distintos: DCPMS en las Oficinas de las Naciones Unidas en Viena y Nairobi, y gDoc en la Sede y la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra<sup>31</sup>. La falta de armonización en los ámbitos que se indican a continuación entorpecía la planificación a nivel global, hacía difícil compartir el trabajo y limitaba la capacidad de reunir estadísticas sobre los documentos de manera eficiente para presentar información global precisa:

a) **Previsión.** Las metodologías para hacer previsiones respecto de la documentación<sup>32</sup> variaban, pues los lugares de destino utilizaban sus propias

<sup>31</sup> La gestión de la documentación tenía el propósito de aumentar la armonización con la puesta en marcha de gDoc 2.0, que se introduciría en todos los lugares de destino y se normalizaría a nivel global.

<sup>32</sup> Por previsión de la documentación se entiende el pronóstico del volumen de documentos, así como de su contenido y plazos, que el Departamento recibirá para su revisión editorial, traducción y entrega.

aplicaciones de tecnología de la información (por ejemplo, los módulos de planificación gDoc y DCPMS) para hacer previsiones, además de utilizar una gran cantidad de medios complementarios creados manualmente para reorganizar los datos (como hojas de cálculo y listas de tareas). Los funcionarios entrevistados expresaron preocupación por la inexactitud de las previsiones sobre las fechas de presentación de los documentos por los clientes y el número total de palabras, que dificultaba la planificación. El Departamento trataba de lograr que las previsiones fueran lo más exactas posibles, pero en muchos casos no era posible hacerlo, sobre todo cuando los documentos procedían de fuentes ajenas a la Secretaría, como los Estados Miembros;

b) **Determinación del orden de prioridad.** Las diferencias en cuanto a las necesidades de documentación eran la razón principal por la que los lugares de destino aplicaban sus propios criterios para determinar el orden de prioridad de los documentos<sup>33</sup>, lo que dificultaba aún más la aplicación de un enfoque armonizado en materia de planificación. Cada lugar de destino tenía un conjunto particular de clientes y, en consecuencia, basaba el orden de prioridad de los documentos en los derechos concretos de esos clientes, establecidos en mandatos. Además, el volumen de documentación variaba de un lugar de destino a otro, y era mayor en la Sede y en la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra. Esta última determinaba el orden de prioridad utilizando una clave a esos efectos, con la que codificaba todos los documentos entrantes, y utilizaba la aplicación PVT como herramienta para gestionar el volumen de documentos codificados. La Sede planificaba primero los documentos programados y luego las solicitudes urgentes no previstas. La falta de normas relativas al orden de prioridad de los documentos generaba cuellos de botella y hacía más difícil para el personal satisfacer a tiempo, y con el nivel de calidad deseado, las necesidades urgentes. El establecimiento de normas relativas al orden de prioridad proporcionaría a la gestión de la documentación un proceso claro para añadir documentos al volumen de trabajo y haría menos aleatorias las adiciones, lo que reduciría la tensión y permitiría añadir documentos en los períodos óptimos. Como parte de los preparativos para gDoc 2.0, el Departamento había adoptado medidas para armonizar las prácticas institucionales en materia de documentación, entre otras cosas atendiendo a la cuestión del orden de prioridad de los documentos<sup>34</sup>.

32. Sin embargo, como lo demuestran las deficiencias antes mencionadas, el Departamento no ha aprovechado plenamente las oportunidades de armonizar esos sistemas en esferas clave, lo que repercute en su capacidad para planificar y, en consecuencia, para lograr la máxima eficacia y eficiencia en todos los lugares de destino y todas las líneas de trabajo. En un sentido más amplio, el hecho de que los sistemas de tecnología de la información no estuvieran vinculados entre sí limitaba la capacidad del Departamento para supervisar y evaluar su propia labor y para incorporar esa información en los procesos de planificación y mejorar esos procesos, así como para gestionar su desempeño general. La armonización de los procesos de planificación mejoraría la coherencia en la línea de trabajo de gestión de la documentación, permitiría gestionar los recursos de interpretación a nivel global y proporcionaría al Departamento los datos comparables necesarios para hacer posible la gestión global de las reuniones.

33. Si bien en los últimos años el Departamento había registrado avances en su práctica de supervisión y evaluación, con el establecimiento de una política y un plan de trabajo de evaluación, así como de un plan de supervisión de esas dos funciones en todos los lugares de destino, no había creado un marco global concreto de supervisión y evaluación que le permitiera utilizar los datos sobre el desempeño a

<sup>33</sup> Por determinación del orden de prioridad de los documentos se entiende el método que se utiliza para determinar el nivel de importancia y los plazos de entrega de la documentación entrante.

<sup>34</sup> Documento de resultados de gDoc, octubre de 2017.

nivel global para examinar sus logros en todos los lugares de destino y que ayudara al personal directivo superior adoptar decisiones basadas en datos empíricos sobre los riesgos para todo el Departamento (véase el párr. 46). La única herramienta que permitía realizar un análisis global de los datos sobre el desempeño era gData, que era el principal repositorio de datos de los servicios de conferencias, pero que aún no estaba en funcionamiento porque se estaba trabajando para armonizar más los datos. En cualquier caso, los datos no estaban armonizados en tiempo real de conformidad con las metodologías aprobadas por el Grupo Directivo ni estaban vinculados a las aplicaciones de la tecnología de la información, lo que limitaba su utilidad. Esa herramienta se estaba transfiriendo a una nueva plataforma, SAP HANA, que buscaba mejorar los vínculos con otras aplicaciones y hacer más estables los informes sobre los datos.

**C. Aunque los sistemas de planificación no estaban bien armonizados, cada lugar de destino cumplió su programa de trabajo debidamente; no obstante, había indicios de que su capacidad para seguir haciéndolo se estaba tensando**

34. Según los datos del Departamento, recogidos en el marco estratégico y presentados anualmente al Comité de Conferencias, cada lugar de destino cumplía su programa de trabajo y sus objetivos de desempeño encomendados. Esos datos mostraban una trayectoria de resultados positivos en todos los servicios de conferencias (la gestión de reuniones, incluidos los servicios de interpretación, y la documentación). Los datos más recientes en relación con los indicadores clave del desempeño del Departamento, recogidos en el marco estratégico, indicaban que en 2014-2015 el Departamento había alcanzado una tasa de cumplimiento del 98 % en relación con 1.630 productos encomendados<sup>35</sup>.

35. Como se informa anualmente al Comité de Conferencias, el Departamento satisfizo las necesidades de los clientes en relación con las reuniones previstas en mandatos, incluido el 100 % de las reuniones programadas con servicios de interpretación desde 2014. El Departamento también tuvo una trayectoria positiva en el cumplimiento de los plazos de traducción de los documentos anteriores al período de sesiones presentados por los clientes a tiempo y dentro del límite de palabras. El porcentaje de cumplimiento de esos plazos fue más alto en la Sede, seguida por la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, que mejoró notablemente gracias a las reformas introducidas para establecer el orden de prioridad de los documentos (véase el párr. 31). El análisis de los informes del Departamento, confirmado por datos de estudios de casos, demostró que el menor porcentaje de cumplimiento de los plazos por las Oficinas de las Naciones Unidas en Nairobi y Viena obedeció principalmente a necesidades de recursos para tramitar documentos de alta prioridad, incluidos documentos que no se presentaron a tiempo o que rebasaron el límite de palabras. La publicación tardía de los documentos afectados se negoció con los clientes. En el cuadro 3 se presentan datos sobre el desempeño entre 2014 y 2017.

---

<sup>35</sup> Véase [A/68/6 \(Sect.2\)](#), donde figura información sobre los logros previstos e indicadores de progreso.

Cuadro 3  
Principales datos sobre el desempeño, 2014-2017

(En porcentaje)

Indicadores del desempeño	General				Sede				Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra				Oficina de las Naciones Unidas en Viena				Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi			
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
<b>Indicadores de gestión de reuniones</b>																				
Total de reuniones programadas y celebradas	95	99	95	96	96	95	92	88	99	100	100	100	81	100	94	94	100	100	96	100
Con servicios de interpretación	100	100	100	99	100	100	100	98	97	99	100	100	100	100	100	100	100	100	66	100
Sin servicios de interpretación	94	98	94	96	93	93	89	85	100	100	100	100	77	100	92	93	100	100	100	100
<b>Indicadores de puntualidad de la documentación</b>																				
Documentos anteriores al período de sesiones publicados en los plazos establecidos	55	73	85	92	75	93	95	95	39	53	77	91	88	91	87	81	59	65	76	63
Documentos anteriores al período de sesiones presentados por sus autores al Departamento a tiempo y dentro de los límites de palabras	90	89	92	90	92	91	92	91	88	88	93	90	73	79	86	81	73	65	84	70

Fuente: información complementaria al documento [A/73/93](#) compilada por la OSSI y datos proporcionados por el Departamento.

36. De conformidad con lo dispuesto en las resoluciones de la Asamblea General 47/202, 59/265 y 61/129, el Departamento informó sobre su capacidad para publicar a tiempo los documentos presentados en los plazos previstos y dentro de los límites de palabras establecidos<sup>36</sup>. Sin embargo, la cifra notificada no tiene en cuenta los problemas causados por los documentos no planificados, que no tenían un orden de prioridad establecido mediante una fecha de presentación acordada con las dependencias de gestión de la documentación. Los informes sobre la ejecución del Departamento<sup>37</sup>, confirmados por medio de entrevistas al personal, observaciones y estudios de casos de reuniones seleccionadas de forma aleatoria (véase el cuadro 4), indicaban que esos documentos eran numerosos y que su orden de prioridad se establecía en respuesta a los hechos, lo que a menudo requería desviar recursos asignados inicialmente a documentos planificados. El Departamento colaboró con los clientes para mejorar la puntualidad de la entrega de los documentos, pero el personal entrevistado señaló además que era necesario que los clientes previeran con más exactitud los documentos que publicarían. Los clientes indicaron que era poco probable que esa exactitud se lograra, puesto que algunos órganos no siempre estaban sujetos a las normas de procedimiento que otros (por ejemplo, los Estados Miembros, los relatores especiales y órganos como el Consejo de Seguridad, la Quinta Comisión y el Consejo de Derechos Humanos).

Cuadro 4

**Resultados agregados del procesamiento de documentos para estudios de casos, 2014-2017**

<i>Lugar de destino</i>	<i>Documentos anteriores al período de sesiones</i>	<i>Documentos del período de sesiones</i>	<i>Documentos posteriores al período de sesiones</i>	<i>Documentos con fecha de presentación prevista</i>	<i>Documentos presentados por el cliente a tiempo</i>	<i>Documentos procesados por el Departamento a tiempo</i>	<i>Tasa media de cumplimiento de la fecha de publicación de los documentos (%)</i>
Sede (n=6)	253	13	5	248	243 (97 %)	234 (94 %)	91
Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra (n=8)	300	125	32	93	87 (94 %)	54 (62 %)	75
Oficina de las Naciones Unidas en Viena (n=9)	127	143	8	62	39 (62 %)	21 (54 %)	79
Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi (n=4)	178	223	41	106	58 (55 %)	42 (72 %)	91

*Fuente:* Análisis por la OSSI de datos del Departamento.

*Nota:* Datos al 2 de junio de 2017; se trata de una muestra de reuniones con servicios de documentación seleccionada aleatoriamente.

37. El Departamento también logró resultados en su mayoría de gran calidad en la gestión de reuniones, la interpretación y la documentación; hubo muy pocos casos en que los resultados fueron de baja calidad. Con respecto a la gestión de las reuniones, los datos de las encuestas a los clientes indicaron que las necesidades de gestión de reuniones se satisficieron en gran medida (figuras IX y X), una evaluación positiva que se corroboró en las entrevistas. Los clientes de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena fueron los que expresaron las opiniones más positivas a este respecto. Las

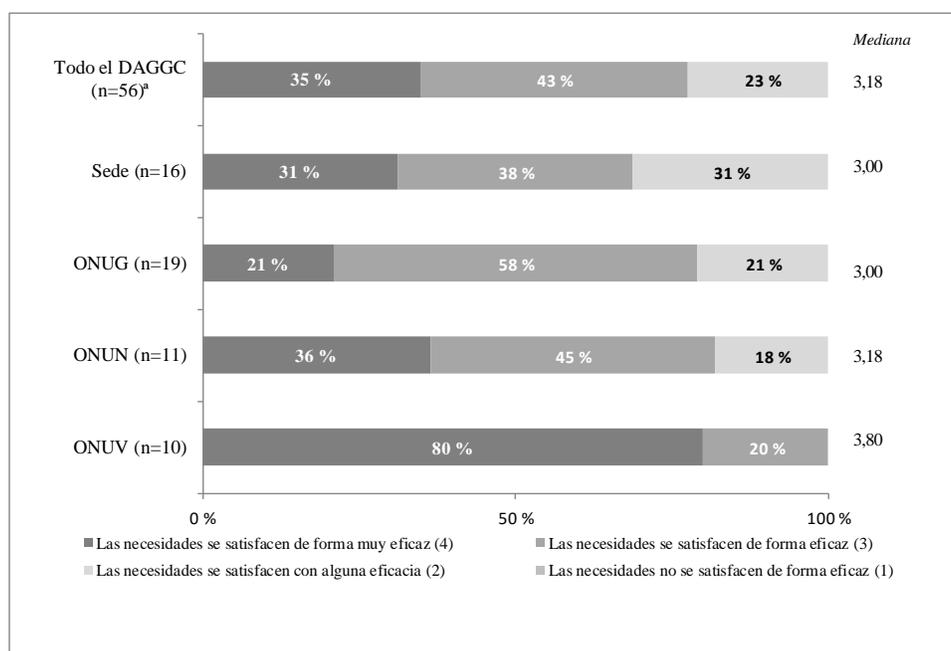
<sup>36</sup> Actas de la reunión del Grupo Directivo del Departamento sobre el proceso de mejora del flujo de trabajo, 1 de marzo de 2016.

<sup>37</sup> Informe sobre la ejecución de los programas de las Naciones Unidas en 2016.

observaciones de la OSSI sobre las reuniones confirmaron el buen funcionamiento general de la gestión de las reuniones y la gran calidad del apoyo prestado por el personal de los servicios de reuniones. Los estudios de casos de reuniones previstas y no previstas en el calendario demostraron que los servicios se prestaron debidamente en todos los casos, incluso cuando hubo adiciones de último minuto. Algunos clientes, sobre todo de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, expresaron preocupación por el hecho de que no se pudiera acceder plenamente al personal de servicios de reuniones, ya que se asignaba a varias reuniones al mismo tiempo. Algunos clientes en los distintos lugares de destino tampoco estaban satisfechos con las salas de reuniones, que no siempre eran suficientemente modernas o fáciles de ajustar a sus necesidades.

Figura IX

### Percepción de los clientes sobre la eficacia del Departamento en la gestión de reuniones

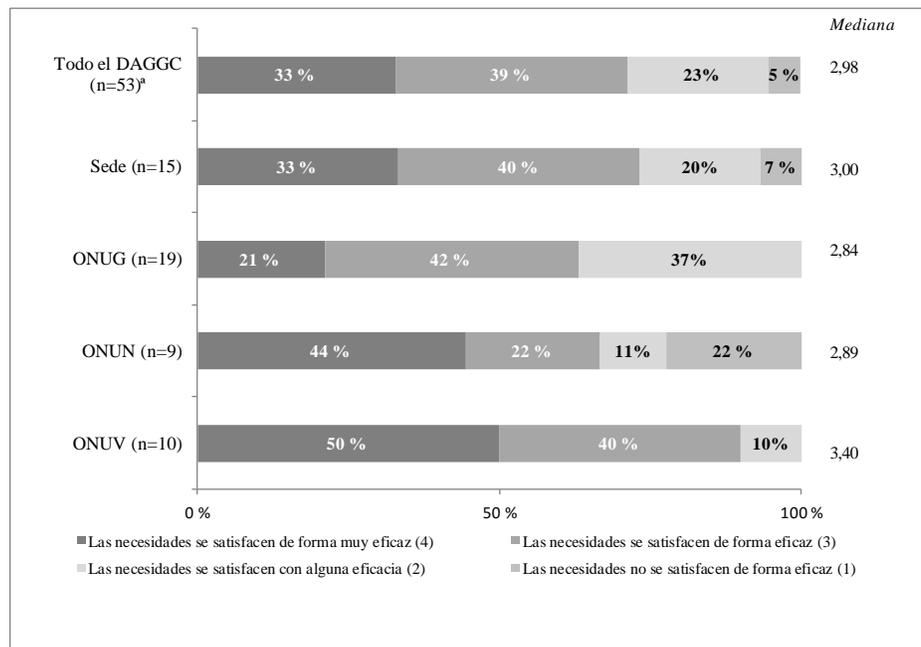


*Fuente:* Encuesta realizada por la OSSI a los clientes del Departamento.

*Abreviaciones:* DAGGC, Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias; ONUG, Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra; ONUN, Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi; ONUV, Oficina de las Naciones Unidas en Viena.

<sup>a</sup> “Todo el DAGGC” se ponderó por el porcentaje de reuniones celebradas en cada lugar de destino; los datos desglosados se presentan sin ponderación. Se excluye “Sin fundamento para juzgar”.

**Figura X**  
**Percepción de los clientes sobre el grado de satisfacción de las necesidades de salas de reunión**



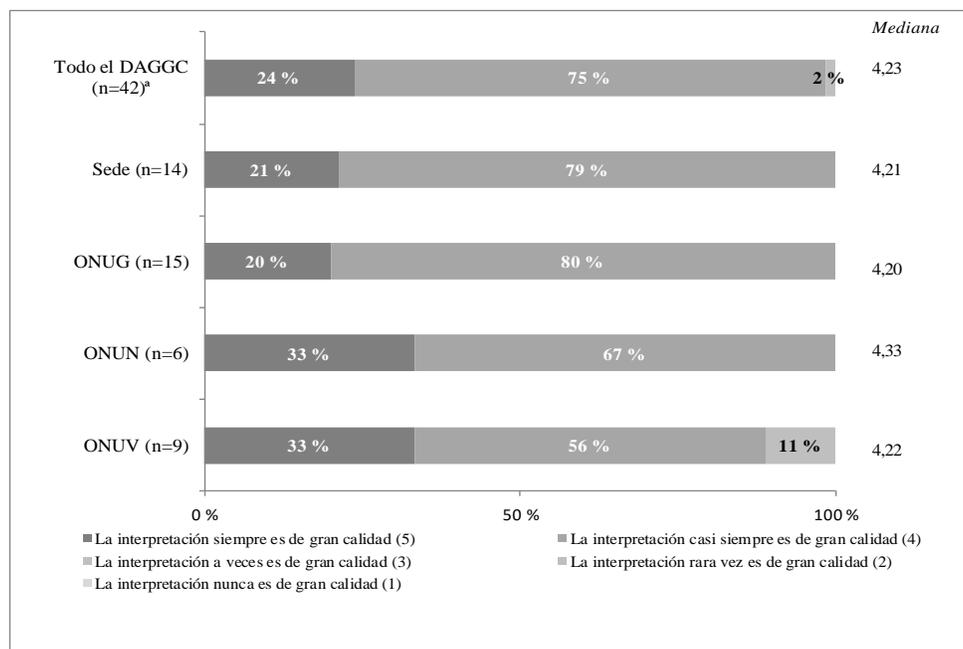
*Fuente:* Encuesta realizada por la OSSI a los clientes del Departamento.

*Abreviaciones:* DAGGC, Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias; ONUG, Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra; ONUN, Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi; ONUUV, Oficina de las Naciones Unidas en Viena.

<sup>a</sup> “Todo el DAGGC” se ponderó por el porcentaje de reuniones celebradas en cada lugar de destino; los datos desglosados se presentan sin ponderación. Se excluye “Sin fundamento para juzgar”.

38. Los clientes indicaron que también habían recibido servicios de interpretación de gran calidad, como lo muestran los datos de la encuesta que se presentan en la figura XI. Además, la opinión oficial de los Estados Miembros proporcionada al Departamento sobre los servicios de interpretación era uniformemente elogiosa. Los pocos clientes entrevistados que habían expresado insatisfacción con la calidad también dijeron que el Departamento era muy receptivo a sus opiniones.

**Figura XI**  
**Percepción de los clientes sobre la calidad de los servicios de interpretación recibidos**



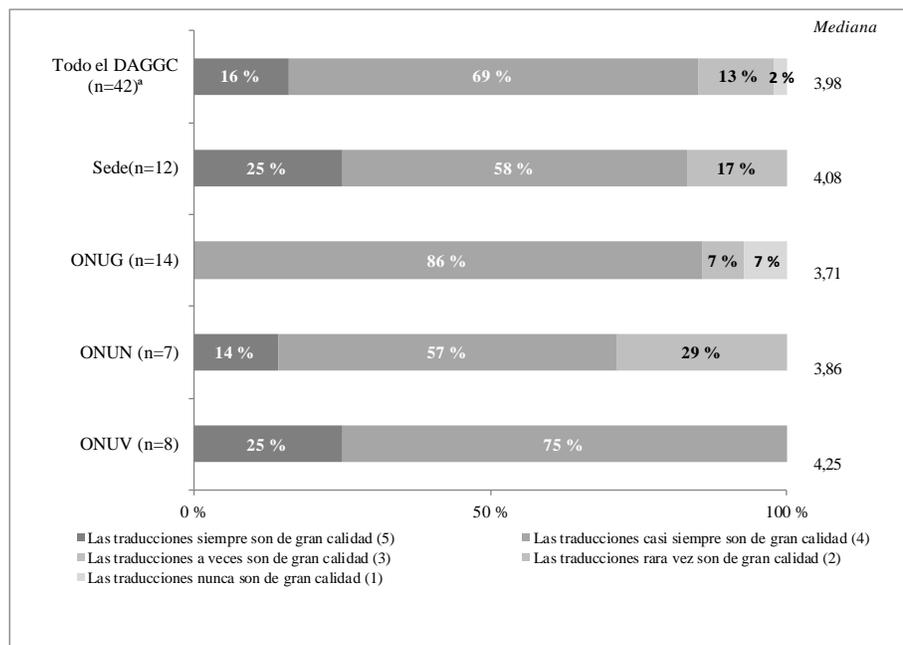
*Fuente:* Encuesta realizada por la OSSI a los clientes del Departamento.

*Abreviaciones:* DAGGC, Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias; ONUG, Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra; ONUN, Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi; ONUV, Oficina de las Naciones Unidas en Viena.

<sup>a</sup> “Todo el DAGGC” se ponderó por el porcentaje de reuniones celebradas en cada lugar de destino; los datos desglosados se presentan sin ponderación. Se excluye “Sin fundamento para juzgar”.

39. La calidad de los servicios de procesamiento de documentos, incluidas las traducciones, en general era muy buena, con algunas excepciones. A nivel de todo el Departamento, los documentos que fue necesario publicar nuevamente y los que requirieron correcciones fueron solo una pequeña fracción de los documentos procesados (1,15 % y 3,70 % respectivamente en 2014-2017). Además, la opinión oficial fue positiva: de 2014 a 2017, en 15 de las 17 cartas enviadas al Departamento sobre la calidad de la traducción se elogió la calidad. Como se muestra en la figura XII, los clientes encuestados corroboraron esa respuesta en gran medida positiva, si bien hubo algunas diferencias entre lugares de destino (por ejemplo, la Oficina de las Naciones Unidas en Viena recibió las evaluaciones más positivas).

**Figura XII**  
**Percepción de los clientes acerca de la calidad de la traducción de documentos**



*Fuente:* Encuesta realizada por la OSSI a los clientes del Departamento.

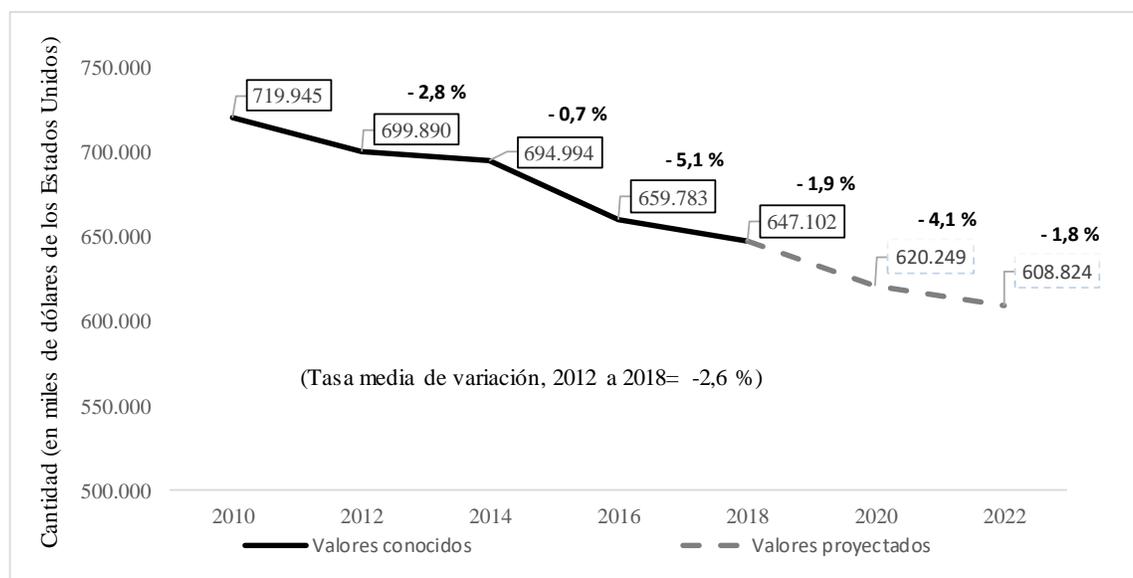
*Abreviaciones:* DAGGC, Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias; ONUG, Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra; ONUN, Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi; ONUW, Oficina de las Naciones Unidas en Viena.

<sup>a</sup> “Todo el DAGGC” se ponderó por el porcentaje de reuniones celebradas en cada lugar de destino; los datos desglosados se presentan sin ponderación. Se excluye “Sin fundamento para juzgar”.

40. El Departamento no solo absorbió una demanda creciente con una cantidad cada vez menor de recursos, sino que lo hizo sin reducir la calidad. Dicho esto, es preciso señalar que, si las proyecciones en materia de presupuesto y volumen de trabajo no se apartan de la tendencia histórica<sup>38</sup>, es probable que esa tendencia plantee un riesgo para la prestación de servicios en los próximos dos bienios. En la figura XIII se ilustra la tendencia proyectada si se mantiene la disminución media actual del presupuesto (2,6 % anual desde 2010-2011).

<sup>38</sup> Las proyecciones se calcularon a partir de los patrones observados de variación de las tendencias históricas de los recursos presupuestados (entre 2010-2011 y 2018-2019) y el volumen de trabajo (de 2011 a 2017). El modelo da por supuesto que las tendencias anteriores pueden indicar el futuro, no predecirlo.

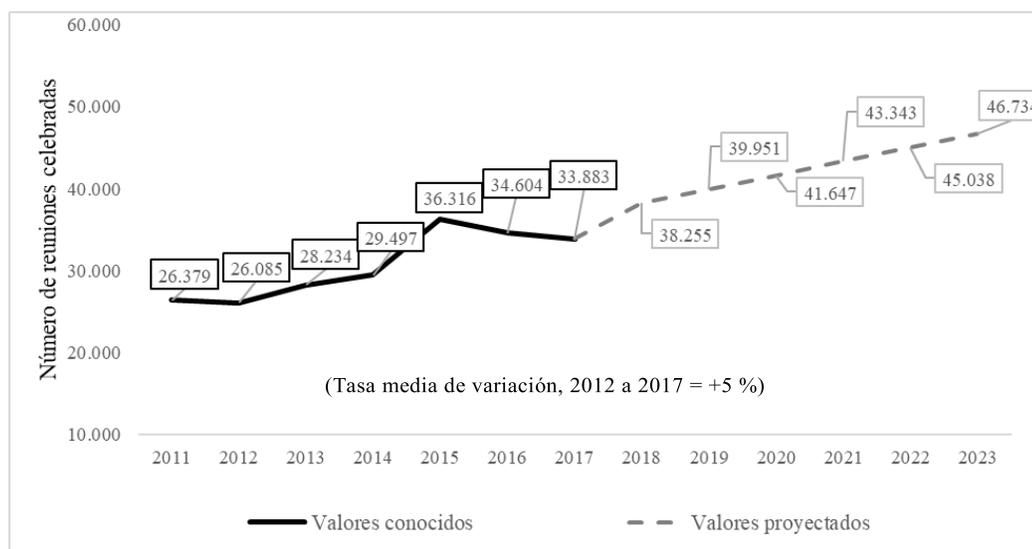
Figura XIII  
**Recursos del presupuesto ordinario y recursos extrapresupuestarios  
 del Departamento, proyectados hasta 2022-2023**



Fuente: Datos del Departamento compilados por la OSSI.

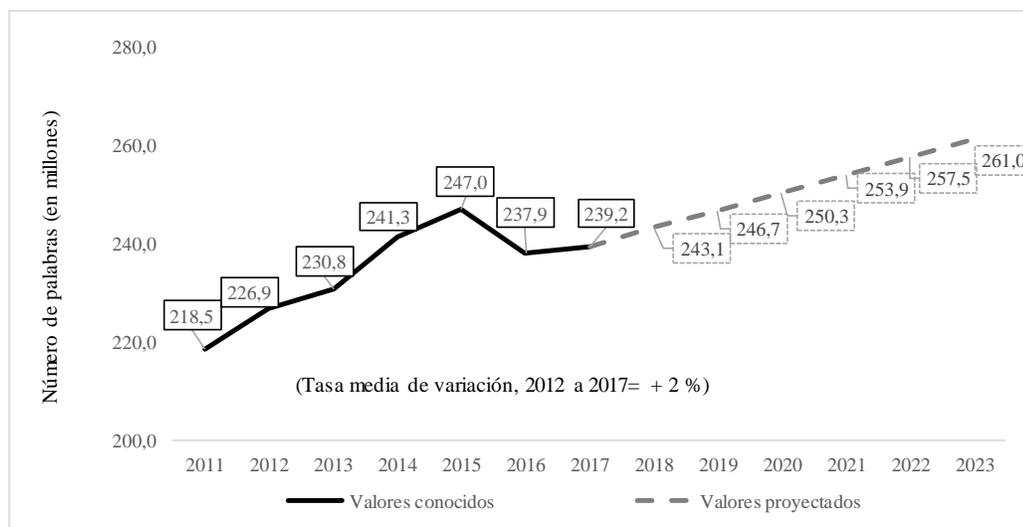
41. Entretanto, en el mismo período, el número total de reuniones registró una tasa media de crecimiento anual del 6,0 % (véase la figura XIV), y el volumen de trabajo de traducción registró una tasa media de crecimiento anual del 2,4 % (véase la figura XV). La proyección de esas tendencias a los próximos dos bienios muestra cómo aumenta la disparidad entre los recursos del Departamento y los servicios que este presta.

Figura XIV  
**Total de reuniones celebradas (incluso con servicios de interpretación),  
 proyectado hasta 2022-2023**



Fuente: Datos del Departamento compilados por la División de Evaluación de la OSSI.

Figura XV  
**Palabras recibidas para traducir, proyectadas hasta 2022-2023**



Fuente: información compilada por la División de Inspección y Evaluación de la OSSI a partir de datos del Departamento.

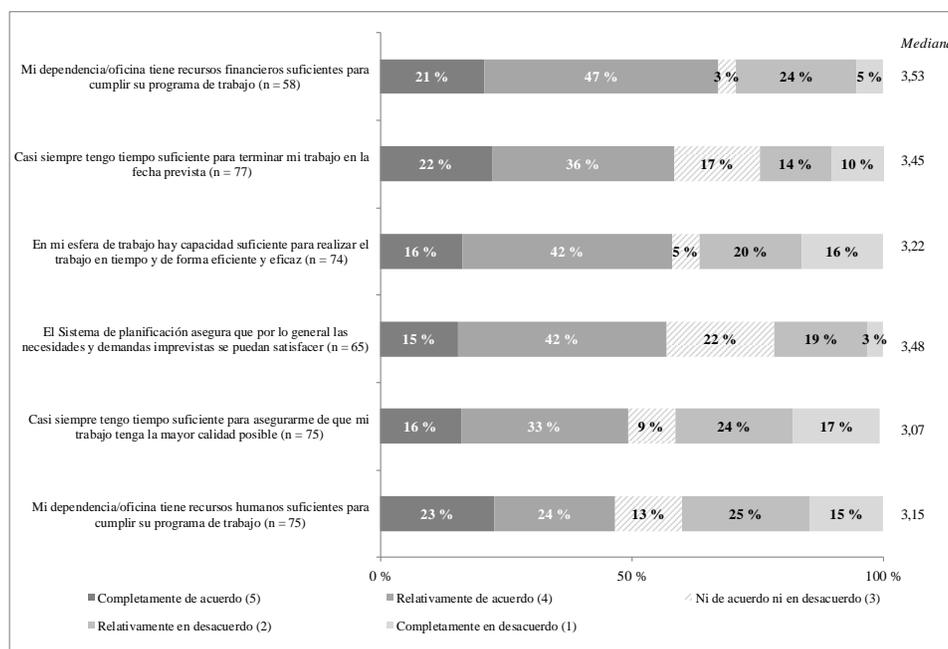
42. Las encuestas realizadas a los clientes y las respuestas a las entrevistas confirmaron el impacto creciente que esa presión estaba teniendo en la prestación de servicios. Casi todos los clientes entrevistados y los encuestados en todos los lugares de destino (98 %) dijeron que el personal estaba orientado a prestar servicios a los clientes, pero en todos los lugares de destino los clientes indicaron que había señales de que el personal apenas daba abasto, a cuyo respecto señalaron una creciente inflexibilidad por parte del Departamento para prestar servicios de conferencias, por

ejemplo rechazaba documentos por presentar pequeñas deficiencias o era rígido en la programación de los intérpretes, y expresaron preocupación por el hecho de que cada vez había menos casos en que era posible aplicar el criterio de “si hay disponibilidad” y menos lugares de reunión y auxiliares de servicios de reuniones disponibles, en particular en la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y en la Sede. Además, el 51 % de los clientes encuestados informó de necesidades no satisfechas. Dicho esto, cabe señalar que en general los clientes comprendían las limitaciones que encaraba el Departamento.

43. Por su parte, el personal del Departamento informó de que su propia capacidad para prestar servicios se estaba tensando. Como puede observarse en la figura XVI, si bien una (pequeña) mayoría de los funcionarios encuestados del Departamento dijo confiar en su capacidad para dar respuesta a su volumen de trabajo, un porcentaje considerable (22 % a 41 %) se mostró preocupado por su capacidad para cumplir los compromisos asumidos con los niveles de recursos actuales. Además, el personal entrevistado dijo sentir el aumento de la carga, y algunos informaron de un aumento del estrés y de la necesidad de tomar licencias por enfermedad.

Figura XVI

**Percepción del personal sobre la capacidad para dar respuesta al volumen de trabajo**



*Fuente:* Encuesta realizada por la OSSI al personal del Departamento.

*Nota:* Datos ponderados en función de la población del lugar de destino en 2016-2017; se excluye “No se aplica/sin fundamento juzgar”.

**D. Si bien el Departamento adoptó medidas para asegurarse de prestar un servicio oportuno y eficiente, los factores externos influyeron en su eficacia, y su capacidad para mitigarlos fue limitada**

44. Todos los datos reunidos durante la evaluación confirmaron que, desde que la Asamblea General aprobó la resolución relativa a la gestión global integrada<sup>39</sup> y la OSSSI llevó a cabo su evaluación en 2009, el Departamento había venido trabajando de manera más integrada y había obtenido productos de manera eficiente. El Departamento procuraba atender a los factores internos y externos que ponían en peligro su eficacia, pero había tenido un mayor éxito en la gestión de los factores internos, sobre los cuales ejercía un control más directo. La planificación era un instrumento clave para enfrentar sus problemas internos y externos, sobre todo con el uso de la tecnología de la información para facilitar la obtención oportuna y eficiente de productos (véase la figura III). Las aplicaciones de tecnología de la información contribuían más a aumentar la eficiencia y la eficacia cuando se utilizaban en todos los lugares de destino y proporcionaban una plataforma global común que ofrecía una visión general del Departamento y permitía establecer un punto de referencia común respecto de la labor y la capacidad para planificar las capacidades y satisfacer la demanda y cualquier imprevisto. Por ejemplo, eMeets proporcionaba una plataforma común para gestionar las solicitudes de reuniones y servicios a nivel global. Por su parte, gText proporcionaba una plataforma común de herramientas lingüísticas, y eLUNa y UNTERM ayudaban a ahorrar tiempo y a aumentar la exactitud, la coherencia y la calidad de los textos traducidos. En la actualidad, esas ganancias en eficiencia se tienen en cuenta al planificar la capacidad para asumir volumen de trabajo.

45. Sin embargo, en los casos en que aún no se disponía de aplicaciones comunes de tecnología de la información, era evidente que la planificación general era menos eficiente y eficaz. El mayor problema del Departamento era la falta de una aplicación común de tecnología de la información para la gestión global de documentos: la Sede y la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra utilizaban gDoc, mientras que las Oficinas de las Naciones Unidas en Viena y en Nairobi utilizaban DCPMS. Dado el gran volumen de documentación del Departamento, la capacidad de planificar a nivel global para maximizar el uso de los recursos era crucial. El Departamento reconoció ese problema y estaba trabajando en una aplicación común para la documentación, gDoc 2.0, que estaba en desarrollo y se preveía implantar en 2018.

46. Además de la tendencia al aumento de la demanda en un contexto de disminución de los recursos, otros factores externos influían en la eficacia del Departamento. Al igual que en el caso de su enfoque para gestionar los factores internos, entre otras cosas mediante el establecimiento de sistemas de planificación sólidos, en el período que se examina el Departamento adoptó numerosas medidas para gestionar los factores externos, si bien su capacidad para mitigarlos era limitada. Esos factores, y las iniciativas del Departamento para gestionarlos, se correspondieron en gran medida con las cuestiones siguientes:

a) **El aumento de la demanda de servicios de conferencias no planificados y no encomendados en mandatos, sin recursos suficientes.** En los resultados A y C se detallan la creciente demanda general y la reducción de los recursos presupuestarios del Departamento. El Departamento procuró gestionar las solicitudes de reuniones y de documentación no planificadas y no encomendadas en mandatos. Por ejemplo, la Secretaria General Adjunta de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias envió a las misiones permanentes en Nueva York una nota verbal de

<sup>39</sup> Resolución 57/283 B.

fecha 20 de febrero de 2017 sobre la utilización de los locales de las Naciones Unidas, que figura en la instrucción administrativa ST/AI/416 <https://undocs.org/sp/ST/AI/416>, y la compartió con otros lugares de destino para que la utilizaran. A pesar de esa iniciativa, la demanda de reuniones no encomendadas en mandatos no se redujo. Además, esa instrucción se publicó cuando la demanda de utilización de locales de las Naciones Unidas para servicios de conferencias era menor de lo que es hoy día. Para gestionar el aumento de los documentos no planificados, el Departamento asignó prioridad a los documentos encomendados en mandatos y se negó a aceptar documentos no planificados sin examinar el mandato correspondiente;

b) **Incumplimiento por los clientes de sus compromisos en materia de servicios de conferencias.** En su calidad de proveedor de servicios, el Departamento dependía de que los clientes proporcionaran todos los insumos necesarios con arreglo a los plazos y utilizaran los recursos de conferencias de conformidad con los planes, de manera que no hubiera variación en las previsiones del volumen de trabajo y los recursos pudieran asignarse de forma eficiente. Sin embargo, como se señala en el resultado A, las cancelaciones de reuniones siguieron aumentando, a pesar de que el Departamento colaboró estrechamente con las secretarías de los órganos incluidos en el calendario para que pudieran cumplir sus compromisos en materia de servicios de conferencias, por ejemplo, examinando con los clientes ajustes en sus programas de trabajo, a fin de reducir al mínimo las cancelaciones<sup>40</sup>. Del mismo modo, el Departamento procuró gestionar el incumplimiento de los plazos. Dos veces al año, a efectos de la planificación, el Departamento envió un memorando a las entidades autoras de documentos, en el que destacó que tenía el mandato de aplicar las normas y los reglamentos relativos a la presentación, publicación y extensión de los documentos. Además, las secciones de gestión de la documentación de cada lugar de destino contactaron constantemente con los clientes antes de que vencieran los plazos fijados. Asimismo, como medida de motivación y rendición de cuentas, el Departamento informó anualmente al Comité de Conferencias sobre las tasas de cumplimiento por los departamentos autores de los plazos de presentación de los documentos programados, las cuales se mantuvieron bajas durante el período evaluado (70 % en 2016, 73 % en 2015 y 70 % en 2014)<sup>41</sup>. Las tasas de cumplimiento también se incluyeron en los pactos de los Secretarios Generales Adjuntos. Por último, el Departamento limitó activamente la concesión de exenciones relacionadas con los plazos o los límites de palabras de los documentos. La Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra ya no concede exenciones, en tanto la Sede reforzó su control del proceso y en 2017 dirigió las solicitudes al Subsecretario General de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias. Por su parte, las Oficinas de las Naciones Unidas en Viena y Nairobi no tuvieron que adoptar medidas debido a la reducción del volumen de documentos.

<sup>40</sup> A/72/116, párr. 12.

<sup>41</sup> Información complementaria a la contenida en A/71/116, secc. VI, cuadro (2014 y 2015), y A/72/116, secc. II. B.1, cuadro 2 (2016).

**E. El Departamento había elaborado y aplicaba una sólida política de género y apoyaba directa e indirectamente los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, pero aún no había determinado con sistematicidad el enfoque que aplicaría a los Objetivos ni cómo mediría su contribución a ellos**

47. Aunque las cuestiones intersectoriales no estaban vinculadas directamente a los aspectos operacionales cotidianos de la planificación que se examinan en otras partes de este informe, se incluyeron en la evaluación, puesto que esas cuestiones también tienen una dimensión de planificación, para asegurar que las principales iniciativas de políticas de la Organización se aplicaran con visión de futuro y capacidad de respuesta. En ese sentido, el Departamento abordaba las cuestiones intersectoriales de género mediante su plan de acción sobre la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de las mujeres e iniciativas conexas. Ese plan contenía los objetivos, las actividades para lograrlos, los efectos previstos y un plazo de ejecución, y la Secretaria General Adjunta y otros funcionarios de categoría superior lo atendían y le daban seguimiento. De hecho, el 88 % de los funcionarios encuestados estuvieron de acuerdo en que el Departamento se tomaba muy en serio las preocupaciones relacionadas con el género en sus lugares de destino.

48. Con respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, en el período evaluado el Departamento apoyó indirectamente todos los Objetivos atendidos por los diversos órganos intergubernamentales y otros clientes, prestando servicios satisfactorios de gestión de conferencias en las reuniones de esos clientes, muchas de las cuales se relacionaban explícitamente con esos Objetivos. Las medidas relacionadas con el género, descritas en el párrafo anterior, también están en consonancia con el Objetivo 5: lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas. Además, el Departamento había adoptado medidas coherentes con el Objetivo 12, garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles, implementando iniciativas como PaperSmart<sup>42</sup> y ePublishing. Aunque esas medidas eran positivas, no se habían adoptado específicamente para lograr los Objetivos y el Departamento no había examinado de forma sistemática su programa de trabajo para determinar cómo abordaría los Objetivos de manera concreta. Además, los Objetivos y la Agenda 2030 requieren que los departamentos no solo determinen sus contribuciones a cada Objetivo, sino que también midan esas contribuciones, y no había pruebas de que el Departamento tuviera un plan concebido específicamente para supervisar y evaluar sus contribuciones (véase el párr. 34).

## V. Conclusión

49. Ante el aumento de la demanda y la disminución de los recursos, la planificación era un instrumento vital para garantizar la ejecución eficiente y eficaz del programa de trabajo del Departamento. La necesidad de planificación será aún mayor si esas tendencias se mantienen. Aunque a partir de la evaluación anterior, realizada por la División de Inspección y Evaluación en 2009, el Departamento adoptó medidas importantes para gestionar las dificultades internas y externas que afectaban a su programa de trabajo, seguía habiendo margen para que armonizara más los aspectos fundamentales de sus sistemas de planificación y continuara gestionando los factores externos, a pesar del limitado control que tenía sobre ellos.

<sup>42</sup> Véase <https://papersmart.unmeetings.org/es/>.

## VI. Recomendaciones

50. La División de Inspección y Evaluación de la OSSI formuló cuatro recomendaciones importantes al Departamento, todas las cuales fueron aceptadas.

### Recomendación 1 (resultados B y D)

51. A fin de planificar y gestionar su labor de manera efectiva y globalmente integrada, el Departamento debe asegurarse de que los recursos y las aplicaciones de tecnología de la información existentes y las mejoras que se introduzcan a esas aplicaciones y a cualesquiera aplicaciones futuras se apoyen en:

a) Un mecanismo consultivo y transparente de retroalimentación, centrado en los clientes y basado en las necesidades, que garantice que las aplicaciones mantengan su enfoque basado en los sistemas institucionales (y que, de esa forma, faciliten la reunión y el análisis de datos que se correspondan con indicadores clave del desempeño normalizados a nivel global), y que, al mismo tiempo, tenga en cuenta los servicios que se prestan únicamente en un lugar de destino dado (véase la recomendación 2);

b) Los resultados de los exámenes y los acuerdos correspondientes para armonizar los flujos de trabajo en todos los lugares de destino;

c) Vínculos funcionales que faciliten las sinergias programáticas y técnicas necesarias entre aplicaciones e interfaces (por ejemplo, vincular eMeets con gDoc 2.0);

d) Un plan de implantación claro y sistemático, que comprenda un proceso iterativo de pruebas beta y revisión, así como actividades dirigidas a capacitar y prestar apoyo a los usuarios.

*Indicadores:* El mecanismo de retroalimentación y los planes de ejecución se establecen y aplican; los resultados de los exámenes y acuerdos de armonización se incorporan.

### Recomendación 2 (resultados A a C)

52. El Departamento debe fortalecer su función de supervisión y evaluación revisando y evaluando su política, y aplicando al mismo tiempo las reformas del Secretario General, contenidas en el párrafo 61 del documento [A/72/492](#), a medida que evolucionen. Esa revisión debe, como mínimo:

a) Detallar la frecuencia, el enfoque y las funciones y responsabilidades relacionadas con la elaboración de planes estratégicos de supervisión y evaluación, así como los mecanismos de gobernanza necesarios para que el personal directivo superior examine y ultime esos planes;

b) Decidir el enfoque general que se aplicará para determinar la labor evaluativa necesaria para los distintos lugares de destino, líneas de trabajo y políticas e iniciativas concretas (por ejemplo, sesiones de enseñanzas extraídas, exámenes posteriores a la adopción de medidas, encuestas, exámenes de la gestión o evaluaciones);

c) Indicar las responsabilidades concretas de los coordinadores en cada lugar de destino para lograr que exista un nivel suficiente de supervisión y evaluación en los cuatro lugares de destino, en consulta con los respectivos Directores Generales;

d) Definir los arreglos de gobernanza necesarios para lograr que la función de autoevaluación tenga un grado suficiente de independencia, que existan recursos

suficientes para la evaluación y que los resultados de las evaluaciones se incorporen en la adopción de decisiones programáticas;

e) Determinar las formas en que los datos de vigilancia se utilizarán sistemáticamente para fundamentar la planificación de los programas y la adopción de decisiones a nivel global y en cada uno de los lugares de destino.

*Indicador:* La política que contiene esos elementos se revisa e implementa.

### **Recomendación 3 (resultados A a D)**

53. El Departamento debe reforzar su capacidad para planificar las cuestiones relacionadas con las capacidades, la calidad y los imprevistos presentando al Comité de Conferencias, para su examen, los factores que se señalan en esta evaluación, con las correspondientes propuestas de soluciones.

*Indicador:* Presentación al Comité de Conferencias.

### **Recomendación 4 (resultado E)**

54. El Departamento, por medio de las consultas internas y externas que estime necesarias, debe formular un plan en el que se indique la forma en que sus operaciones institucionales podrían apoyar explícitamente cualquier Objetivo de Desarrollo Sostenible que proceda. Como mínimo, el plan debería indicar lo siguiente:

a) Los Objetivos de Desarrollo Sostenible concretos que se propone apoyar por medio de sus prácticas institucionales en un período de planificación estratégica dado, por ejemplo, el Objetivo 12, garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles, y cualesquiera otros Objetivos;

b) Las formas concretas en que se propone contribuir al logro de esos Objetivos con medidas o iniciativas existentes y con otras adicionales;

c) Cómo supervisará sus contribuciones (véase la recomendación 2);

d) Cómo pondrá en marcha el plan internamente para que los departamentos tengan el máximo conocimiento del plan general y de las funciones y responsabilidades específicas que se les asignan en él, a fin de asegurar su éxito.

*Indicadores:* Se celebran consultas; el plan relativo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible se elabora y aplica.

*(Firmado)* Heidi **Mendoza**  
Secretaria General Adjunta de Servicios de Supervisión Interna  
Marzo de 2019

**Anexo\*****Observaciones recibidas del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias**

1. Tengo a bien referirme a su memorando de fecha 1 de marzo de 2018 (IED-18-00016), dirigido a la Secretaria General Adjunta Catherine Pollard, por el que se transmitió el proyecto de informe de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) sobre la evaluación del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias (DAGGC) para que lo examináramos y formuláramos observaciones oficiales.
2. Hemos examinado el informe y, tras celebrar conversaciones bilaterales con el Sr. Robert McCouch, Jefe de Sección, y la Sra. Emily Hampton-Manley, entre otras cosas sobre las recomendaciones y algunas discrepancias respecto de los datos, nos complace informarle de que estamos de acuerdo con el informe y aceptamos las recomendaciones. En cuanto a la recomendación 4, hemos especificado que esta solo se aplicará al ODS 12, lo que comunicamos al equipo de la División de Inspección y Evaluación de la OSSI. Se adjunta el modelo de plan de acción sobre las recomendaciones, con la respuesta del Departamento a cada una\*\*.
3. Deseo aprovechar esta oportunidad para dar las gracias al Sr. McCouch y al resto del equipo: la Sra. Hampton-Manley, el Sr. Nicholas Kowbel, y la Sra. Maria Singer. Su profesionalidad y trabajo en equipo son altamente encomiables. También les damos las gracias por el tiempo que dedicaron a tratar de mostrar las diferentes perspectivas, examinar todos los datos e interactuar y compartir sus conclusiones con nosotros.
4. Aguardamos con interés el informe final.

---

\* En este anexo, la Oficina de Servicios de Supervisión Interna presenta el texto completo de las observaciones recibidas del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias con respecto al informe sobre la evaluación del Departamento. Esta práctica se ha instituido de conformidad con la resolución [64/263](#) de la Asamblea General, en atención a la recomendación del Comité Asesor de Auditoría Independiente. Las observaciones se presentan tal como se recibieron.

\*\* Archivado en la Oficina de Servicios de Supervisión Interna.