



Consejo Económico y Social

Distr. general
9 de marzo de 2022
Español
Original: inglés

Comité del Programa y de la Coordinación

62º período de sesiones

Sesión de organización, 21 de abril de 2022

Período de sesiones sustantivo, 31 de mayo a 1 de julio de 2022*

Tema 3 b) del programa provisional**

Cuestiones relativas a los programas: evaluación

Examen trienal sobre la ejecución de las recomendaciones que figuran en la evaluación del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias

Informe de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna

Resumen

Este informe se presenta de conformidad con la decisión adoptada por el Comité del Programa y de la Coordinación en su 22º período de sesiones de realizar exámenes trienales de la ejecución de sus decisiones sobre la base de estudios de evaluación en profundidad (véase [A/37/38](#), párr. 362). El presente examen trienal determinó la medida en que se ejecutaron las cuatro recomendaciones resultantes de la evaluación que llevó a cabo en 2019 la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) sobre el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias ([E/AC.51/2019/5](#)).

En las recomendaciones se abordaban diversos aspectos de la pertinencia y la eficacia con las que el Departamento ejecutaba su mandato, así como consideraciones relativas a la eficiencia. El examen trienal determinó que las cuatro recomendaciones se habían ejecutado. También se hallaron indicios de varios resultados positivos derivados de la ejecución de las cuatro recomendaciones.

La recomendación 1 se centraba en la necesidad de que el Departamento mejorara y armonizara sus aplicaciones de tecnología de la información. La Organización dispone de diversos mecanismos para recabar y gestionar las opiniones tanto de clientes como de administradores, que se han utilizado como aportación para mejorar y actualizar sus aplicaciones de tecnología de la información. Esas mejoras se enmarcan en un proceso continuo que ha dado lugar a un aumento de la eficacia, la eficiencia y la armonización de las aplicaciones de tecnología de la información. El Comité de Conferencias puso de relieve esas mejoras durante la pandemia de

* Las fechas del período de sesiones sustantivo son provisionales.

** [E/AC.51/2022/1](#).



enfermedad por coronavirus (COVID-19), ya que posibilitaron la continuidad de las operaciones. Esta recomendación se ha ejecutado.

La recomendación 2 abordaba la necesidad de que el Departamento reforzara su función de seguimiento y evaluación. En 2019, el DAGGC elaboró una política de evaluación tras amplias consultas entre los colegas del equipo de evaluación, análisis y supervisión de los cuatro lugares de destino. En la política de evaluación se describe en detalle el proceso de evaluación, se asignan funciones y responsabilidades para el diseño y la realización de las evaluaciones y se dispone la creación de mecanismos de seguimiento para garantizar que se ejecuten las recomendaciones. En 2022 se elaboró una política de evaluación revisada en la que se añadió texto nuevo que aclara el carácter independiente de la función. La política de 2022 se ha circulado a los lugares de destino para que la examinen y formulen observaciones al respecto. Esta recomendación se ha ejecutado.

La recomendación 3 se centraba en la necesidad de que el Departamento abordara los factores externos que afectaban a su capacidad de planificar, así como en las soluciones que se proponían al Comité de Conferencias para su examen. Desde 2019, el Departamento ha realizado presentaciones anuales para el Comité de Conferencias en las que se han expuesto las tendencias en materia presupuestaria y de volumen de trabajo y se han presentado soluciones. El Comité, a través de sus proyectos de resolución, también ha abogado por que los Estados Miembros aumenten el grado de cumplimiento. Esta recomendación se ha ejecutado.

La recomendación 4 se refería a la necesidad de que el Departamento 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. El Departamento se centró en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 12, garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles. El Departamento ha trabajado con determinación para minimizar el uso de papel a lo largo de los años y recientemente ha completado en la Sede una autoevaluación sobre ese tema en la que se han constatado reducciones sustanciales. Esta recomendación se ha ejecutado.

I. Introducción

1. En su 59º período de sesiones, celebrado en 2019, el Comité del Programa y de la Coordinación examinó el informe preparado por la División de Inspección y Evaluación de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) sobre la evaluación del programa del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias (E/AC.51/2019/5).
2. El Comité expresó su reconocimiento por el informe y la evaluación general positiva de la labor del Departamento. El Comité recomendó que la Asamblea General hiciera suyas las recomendaciones que figuraban en los párrafos 51 a 54 del informe (A/74/16, párr. 523).
3. El presente informe es un examen trienal sobre el estado de la ejecución de las cuatro recomendaciones que figuraban en la evaluación. En el examen también se analiza, en la medida de lo posible, el grado en que la ejecución de las recomendaciones contribuyó a suscitar cambios en el programa.
4. La metodología del examen trienal fue la siguiente:
 - a) Examinar y analizar los informes bienales sobre la marcha de la ejecución de las recomendaciones, a las que se da seguimiento con la base de datos de recomendaciones de la OSSI;
 - b) Analizar los datos, documentos e informes pertinentes obtenidos del Departamento sobre diversos temas relacionados con las recomendaciones;
 - c) Realizar entrevistas a distancia con una muestra intencional del personal del Departamento.
5. En el presente informe se incorporan las observaciones recibidas del Departamento durante el proceso de redacción. Se remitió al Departamento un borrador final del informe para que formulara sus observaciones, que se incluyen en el anexo del informe. La OSSI expresa su agradecimiento al Departamento por su cooperación en la preparación del informe.

II. Resultados

6. La OSSI formuló cuatro recomendaciones al Departamento, a saber: a) desarrollar mecanismos adecuados de retroalimentación para mejorar y armonizar sus aplicaciones de tecnología de la información; (b) reforzar sus funciones de supervisión y evaluación; c) abordar los factores externos que afectaban a su capacidad de planificar y proponer soluciones al Comité de Conferencias para que las examinara; y d) formular y ejecutar un plan para apoyar de manera activa y concreta los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.
7. En su examen trienal, la OSSI determinó que las cuatro recomendaciones se habían ejecutado y encontró indicios de que habían dado resultados positivos concretos. Además, el Departamento aportó pruebas de su capacidad para adaptarse y dar continuidad a las operaciones pese a las dificultades sin precedentes que trajo consigo la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19). Esa capacidad surgió principalmente de la inversión en mejoras de la tecnología de la información que había hecho el Departamento antes de que diera comienzo la pandemia. A continuación se describe el estado de la ejecución de cada una de las cuatro recomendaciones.

Nota: Las fuentes utilizadas para preparar la presente evaluación se pueden consultar en la Oficina de Servicios de Supervisión Interna.

Recomendación 1**Mejora y armonización de las aplicaciones de tecnología de la información**

8. La recomendación 1 dice lo siguiente:

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 de progreso: el mecanismo de retroalimentación y los planes de implantación se establecen y ejecutan; se incorporan los resultados de los exámenes y acuerdos de armonización

9. En consonancia con la recomendación, el Departamento ha mantenido o elaborado una serie de mecanismos para garantizar que sus sistemas de tecnología de la información reciban retroalimentación periódica de los clientes, los usuarios finales y otras partes interesadas. Incluso antes de la recomendación de la OSSI, la Sección de Análisis de Procesos del Departamento había organizado dos talleres sobre el tema de la armonización y la gobernanza de los servicios de tecnología de la información, el primero en noviembre de 2018 en Nueva York y el segundo en febrero de 2019 en Ginebra. A raíz de los talleres se creó una junta consultiva de tecnología de la información, con representación de todos los lugares de destino. La junta se reunió en marzo y octubre de 2019. En 2020, la junta consultiva fue sustituida por la Junta de Examen de Programas y Proyectos, que, con arreglo a su procedimiento operativo estándar, es la responsable a nivel directivo del control de la calidad y el aseguramiento de la calidad de los programas y proyectos propuestos; el seguimiento de los proyectos en curso; y el cierre de los proyectos concluidos que se financian mediante las diversas fuentes de las que dispone el Departamento.

10. La Junta de Examen de Programas y Proyectos está formada por representantes del personal directivo de todas las divisiones y lugares de destino del Departamento. La Junta examina las propuestas de nuevos proyectos, verifica su conformidad con el mandato del Departamento y revisa periódicamente las hojas de ruta, la aplicación y los presupuestos de los proyectos. Cada trimestre, los responsables de los proyectos hacen presentaciones ante la Junta y debaten las necesidades de integración futuras. Desde su creación, la Junta se ha reunido 10 veces. Al examinar el acta de una reunión celebrada el 14 de octubre de 2021 se observó que los participantes revisaban y

debatían diversas hojas de ruta, entre ellas las de proyectos como el programa de asignación de intérpretes (eAPG 2.0) y el proyecto sobre el *Diario de las Naciones Unidas*, y debatían varios logros y avances, como los relacionados con gText, Indico, Unite Conferences, gDoc 2.0 y gMeets¹. En las entrevistas, los miembros del personal reiteraron la importancia que tenía la Junta para mejorar las aplicaciones de tecnología de la información y describieron las reuniones como la “cúspide del ciclo de vida de los proyectos”, en las que los sistemas se someten a un examen crítico para hallar soluciones a los retos y revisar las propuestas nuevas. Los recursos solo se asignaban a los proyectos tras un examen detallado de las justificaciones, los planes y los recursos necesarios.

11. El Departamento emplea otros medios para divulgar información y solicitar opiniones. Entre ellos se encuentran los informes sobre hechos destacados, de circulación periódica, en los que se informa de los logros y se describen las próximas novedades y la marcha de las fases de prueba. Algunos proyectos publicaron boletines adicionales en línea o facilitaron canales de información especializados, como el boletín de gText. Además, en 2020 se crearon en Yammer cuatro foros sobre gText que ofrecen un espacio en el que los usuarios pueden enviar sugerencias, participar en votaciones sobre los cambios de los sistemas y comunicarse con otros usuarios en relación con diversos proyectos². Las propuestas procedentes de esos foros se debatieron con los coordinadores locales durante las reuniones semanales y se utilizaron para planificar las etapas de desarrollo (*sprints*).

12. En el caso de gText, se celebraron reuniones periódicas con los equipos del proyecto en los cuatro lugares de destino y en las comisiones regionales para debatir las dificultades y la planificación. Por ejemplo, se celebraron reuniones semanales de transformación institucional con los promotores del cambio de los cuatro lugares de destino para examinar las necesidades, los flujos de trabajo específicos y los cambios operativos³. También se celebraron reuniones mensuales con el personal de los organismos de las Naciones Unidas que utilizan los sistemas, como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, la Unión Internacional de Telecomunicaciones, la Organización Marítima Internacional, la Organización Mundial de la Salud y la Organización Meteorológica Mundial, de las que se obtuvo información sobre la funcionalidad de esos programas. En el caso de las funciones nuevas, se invitó a un grupo selecto de usuarios a probar la funcionalidad de cada una y opinar al respecto para, a continuación, incorporarla al ciclo de desarrollo antes de implantarla para todos los usuarios.

13. A lo largo de los años se han realizado varias mejoras considerables en los sistemas de tecnología de la información del Departamento. Por ejemplo, en enero de 2021 comenzó a funcionar el módulo del panel de planificación y agendas de gDoc 2.0, que se basa en una gran cantidad de información recopilada a partir de los casos de usuario⁴. El nuevo panel ha sustituido al antiguo sistema de gestión de la

¹ Se examinó el acta de la octava reunión de la Junta de Examen de Programas y Proyectos, celebrada el 14 de octubre de 2021. También se remitieron a la OSSI las actas de la novena reunión, celebrada el 8 de diciembre de 2021, pero estas no estaban aprobadas ni finalizadas. El contenido del debate y el examen de los proyectos eran similares a los de la octava reunión.

² eLUNa, eLUNa Search, eLUNa Editorial y UNTERM, entre otros.

³ Entre ellas cabe citar, por ejemplo, la reunión de puntos focales de eLUNa en diciembre de 2021; la reunión de puntos focales sobre los índices en noviembre de 2021; y la reunión de puntos focales de terminología en octubre de 2021.

⁴ Según el Departamento, el panel se desarrolló entre julio de 2019 y agosto de 2020 sobre la base de los requisitos de los usuarios, y se procesaron 116 casos de usuario. Durante la fase de aceptación por los usuarios del panel de planificación, entre agosto y diciembre de 2020, se procesaron otros 100 casos de usuario y, una vez implantado, se procesaron otros 120 casos para resolver problemas y añadir mejoras.

información de la documentación (DIMO), y la Sección de Gestión de Documentos ha pasado a utilizar esa nueva plataforma para todas las actividades de planificación, previsión y asignación de fechas de entrega de la documentación.

14. En 2021 se diseñó y estructuró un nuevo módulo de la plataforma e-deleGATE que se denominó módulo de actas de reuniones iGAEAD, con el fin de concentrar las actas de todas las entidades para las que el Departamento prestaba servicios intergubernamentales. Con el módulo se dio acceso al acta completa de cada reunión y se garantizó la disponibilidad de todos los datos para el procesamiento posterior de la documentación oficial y el *Diario de las Naciones Unidas*. El módulo analítico, que forma parte de la plataforma Indico, se desarrolló en diciembre de 2021 en respuesta a un ejercicio de enseñanzas extraídas. En el ejercicio se puso de manifiesto la necesidad de reforzar la capacidad de Indico de generar estadísticas operativas e información en formato de panel para dar una respuesta más sólida a las necesidades de información que habían expresado los órganos subsidiarios de los distintos clientes. En el verano de 2021 se formó un grupo de trabajo constituido por clientes de Indico para facilitar el proceso. Al revisar las actas de una reunión de la junta del proyecto Indico celebrada en junio de 2021, se observó que, para esa fecha, varias entidades ya habían migrado a la segunda versión de la plataforma, entre ellas la Comisión Económica para Europa, la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, el Departamento de Comunicación Global, la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONU-Mujeres) y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.

15. También se ha llevado a cabo la armonización entre lugares de trabajo, aplicaciones y procesos. El diseño de gDoc 2.0, por ejemplo, ha mejorado los sistemas con los que gData ofrece soluciones de seguimiento e información para el personal directivo superior del Departamento. Esa mejora abarcaba los flujos de trabajo de documentación en los cuatro lugares de destino, por lo que fue necesario armonizar los módulos con los que se registran y procesan las solicitudes de documentos con el fin de habilitar tanto el intercambio de datos como el reparto del trabajo. El flujo de datos procedente de los sistemas fuente (gDoc 1.0, gDoc 2.0, el Sistema de Gestión de Documentos, Conferencias y Producción (DCPMS), eAPG, gMeets y Umoja) converge en gData 2.0, que se utilizó para el seguimiento y la presentación de informes en los cuatro lugares de destino y para finalizar el informe sobre la gestión de conferencias de 2021 y los informes del Secretario General sobre el plan de conferencias de 2019 a 2021 (véanse [A/74/121](#), [A/75/89](#) y [A/76/80](#)).

16. El Departamento proporcionó otros muchos ejemplos de las mejoras que había realizado, como la automatización del contenido multilingüe de los documentos originales mediante tarjetas de programa. El nuevo sistema reemplaza el prolongado proceso manual de insertar la información del programa para el sistema de gestión de contenidos del *Diario de las Naciones Unidas* en los seis idiomas oficiales de las Naciones Unidas, ya que, desde el espacio de almacenamiento de documentos de gText, extrae los datos disponibles en los documentos originales en los que figuran programas u órdenes del día de los órganos intergubernamentales. Cada archivo validado se carga en el sistema de gestión de contenidos y se pone a disposición de los clientes en forma de tarjetas de programa. Otra mejora fue la adopción del sistema gMeets, la herramienta central para gestionar todo el espectro de actividades relacionadas con las reuniones en Nueva York. El sistema gMeets se utiliza en todo el ciclo de vida de las reuniones que se celebran por mandato, desde el examen de los proyectos de resolución, para determinar las consecuencias que tienen para los servicios de conferencias, hasta la planificación del calendario, pasando por la ejecución y la evaluación posterior. El sistema está conectado con múltiples sistemas esenciales, como el portal Unite Conferences, eAPG y el *Diario de las Naciones*

Unidas en la Sede de las Naciones Unidas, que obtiene de gMeets la información de las reuniones, y otros.

17. Esta recomendación se ha ejecutado.

18. Resulta notable la rapidez con la que todos los servicios del Departamento se adaptaron al inicio de la pandemia de COVID-19 y durante su evolución. Las mejoras que había llevado a cabo el Departamento a lo largo de los años dieron como resultado una disrupción mínima de la continuidad de las operaciones. En la sesión informativa que ofrecieron al Comité de Conferencias en agosto de 2020, los representantes del Departamento señalaron tanto los retos que trajo consigo la pandemia como las soluciones que había empleado el Departamento, como la interpretación simultánea a distancia, que hizo posible una transición rápida y sin tropiezos al trabajo a distancia, y la disponibilidad en línea de todas las herramientas necesarias para editar, traducir y formatear los documentos oficiales de las Naciones Unidas. En una sesión informativa para el Comité organizada en septiembre de 2021, los representantes del Departamento señalaron que, a raíz de las mejoras realizadas por el Departamento, había sido posible respaldar el multilingüismo a lo largo del septuagésimo quinto período de sesiones de la Asamblea General, así como en cientos de reuniones del calendario oficial y extrapresupuestarias. Esa adaptabilidad fue reconocida en el informe del Secretario General de 2021 sobre el plan de conferencias, en el que se afirmaba que, en un tiempo récord, se habían seleccionado, probado y adquirido sistemas de interpretación simultánea a distancia con los que los equipos de gestión de reuniones pudieron empezar a programar y planificar reuniones virtuales e híbridas (en parte virtuales y en parte presenciales) en cuestión de meses. Los servicios de traducción pasaron de manera casi instantánea y sin problemas a funcionar totalmente a distancia gracias a que el Departamento llevaba mucho tiempo invirtiendo en el desarrollo de herramientas web de alta tecnología para producir en gran escala documentación multilingüe de la mayor calidad (véase [A/76/80](#), párr. 1). El paso a la gestión plena a distancia de la documentación durante la pandemia también se llevó a cabo sin problemas y las operaciones continuaron sin interrupciones. Ello se debió a la política, adoptada hace tiempo por el Departamento, de invertir en el desarrollo de un conjunto de herramientas web para gestionar el flujo de trabajo y respaldar el procesamiento en gran escala de la documentación oficial multilingüe en los cuatro lugares de destino (*ibid.*, párr. 21).

Recomendación 2

Reforzar las actividades de supervisión y evaluación

19. La recomendación 2 decía lo siguiente:

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 acción, 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 de progreso: la política que contiene esos elementos se revisa e implementa

20. La política de evaluación del Departamento fue aprobada por el Secretario General Adjunto de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias y entró en vigor el 1 de diciembre de 2019. En enero de 2022, el Departamento revisó su política de evaluación, de conformidad con las instrucciones que figuran en la instrucción administrativa referente a la evaluación en la Secretaría de las Naciones Unidas ([ST/AI/2021/3](#)). El proyecto revisado se está examinando en los cuatro lugares de destino.

21. La política de 2019, en la que está basada la política de evaluación de 2022, presenta el marco del Departamento para planificar y llevar a cabo autoevaluaciones, informar sobre los resultados de esas evaluaciones y utilizarlos. Establece un modelo estándar que se utilizará para todas las evaluaciones y sienta las bases para la realización de evaluaciones globales, como la evaluación sobre los servicios lingüísticos, de autoedición y de procesamiento de textos en los cuatro lugares de destino del Departamento que se llevó a cabo en enero de 2022 y la próxima evaluación de 2022 sobre la distribución del volumen de trabajo.

22. En la política de 2019 también se establecen las funciones y responsabilidades relacionadas con la elaboración de planes estratégicos de supervisión y evaluación y los mecanismos de gobernanza necesarios para que el personal directivo superior examine y ultime esos planes. Se documentan las funciones de quienes dictan la política; los encargados de las estrategias; los equipos de evaluación, análisis y supervisión en Ginebra y Nueva York; y el personal de evaluación, análisis y supervisión en Viena y Nairobi. En la política también se describen los mecanismos de seguimiento. En particular, se estipula que los equipos y el personal de evaluación, análisis y supervisión deben preparar un informe final y remitirlo a los directores de programas que corresponda para que formulen comentarios y opiniones antes de finalizar.

23. En el procedimiento operativo estándar del Departamento de 1 de diciembre de 2019 en el que se establece un plan para llevar a cabo una evaluación se describe el proceso de establecimiento de un plan de evaluación para divulgar información sobre las evaluaciones que se realizan en los cuatro lugares de destino y sobre las evaluaciones comunes. Los equipos y el personal de evaluación, análisis y supervisión preparan el plan anualmente en consultas con el personal directivo superior.

24. Por lo que respecta a la independencia, la política estipula que en las evaluaciones se puede abordar cualquier aspecto de los programas, procesos y políticas del Departamento que pueda resultar favorecido por el análisis y las recomendaciones de mejora y de nuevas formas de trabajar. Durante las entrevistas,

el personal de la Dependencia de Evaluación, Análisis y Supervisión de Nueva York indicó que el equipo era especializado e independiente, pero interno. En su opinión, el hecho de formar parte del Departamento tenía ventajas, como la de poder garantizar que las recomendaciones fueran aplicables y se ajustaran a los indicadores clave del desempeño acordados. La evaluación del flujo de trabajo de las resoluciones de la Asamblea General prevista para 2022 es un ejemplo de un tema de evaluación que se eligió de forma independiente. Surgió de las actividades de supervisión de la Dependencia, en las que se advirtió la necesidad de aumentar la coordinación en ese ámbito.

25. La Dependencia de Evaluación, Análisis y Supervisión supervisó periódicamente los indicadores clave de desempeño e incluyó información al respecto en los informes anuales sobre la gestión de conferencias que se circularon al Secretario General y a las oficinas de las Naciones Unidas en Nueva York, Ginebra, Viena y Nairobi y en los informes del Secretario General sobre el plan de conferencias. Además, los datos procedentes de esa supervisión se utilizaron en la planificación de los programas y en la adopción de decisiones. Los entrevistados señalaron, por ejemplo, que las reuniones no previstas en el calendario a las que prestaba servicio el Departamento quedaban fuera de su mandato. El aumento de la demanda de servicios para ese tipo de reuniones se puso de manifiesto gracias al seguimiento y la evaluación. El Departamento llevó a cabo una evaluación de las reuniones no previstas en el calendario que no guardaban relación con los procesos intergubernamentales. Para recuperar los costos de los servicios de conferencias que no forman parte del mandato, como las reuniones, las conferencias y los actos que no forman parte de los procesos intergubernamentales derivados de mandatos y para los que el Departamento no dispone de financiación en el presupuesto por programas, se emplea un mecanismo de recuperación de costos en la Sede y en los lugares de destino. El Departamento elabora los parámetros de los costos a partir de los gastos del período anterior, que utiliza como base de referencia para el período financiero actual. Todas las transacciones de ingresos y gastos relacionadas con la recuperación de costos se registran, gestionan y notifican en Umoja.

26. Se está diseñando un módulo mejorado para la recuperación de costos con el fin de automatizar los procesos y el flujo de trabajo que gestiona el Departamento, y está previsto utilizarlo para reuniones, conferencias y actos que no forman parte de los procesos intergubernamentales derivados de mandatos. Con la adopción e implantación de esa solución innovadora, que se integrará en Umoja, será posible armonizar, racionalizar y normalizar los procesos de recuperación de costos en los cuatro lugares de destino.

27. Las labores de planificación, apoyo y prestación de servicios a las reuniones para la continuidad de las operaciones durante la pandemia (2020 y 2021) conllevaron unas estructuras de servicios de conferencias más complejas e implicaron a múltiples proveedores de servicios, entre los que había varios departamentos y oficinas en Nueva York y los otros tres lugares de destino. El enfoque innovador de planificar, facturar y organizar las reuniones partiendo de una base de recuperación de costos se está integrando en las aplicaciones del Departamento en el marco de los sistemas institucionales de las Naciones Unidas, como Umoja, pero hay motivos para seguir avanzando en la integración. Antes de alcanzar la integración plena, se está racionalizando y automatizando el mecanismo de recuperación de costos en el Departamento para incluir una interfaz de usuario que consolide los diversos procesos institucionales que, en última instancia, darán lugar a un modelo único de factura, que incorporará y desglosará la prestación de servicios y los componentes del costo recuperable. Para automatizar de esa manera la facturación es necesario trabajar en estrecha coordinación con todos los proveedores de servicios y llegar a un consenso sobre los próximos pasos.

28. Según las entrevistas, la política de 2022 reflejará las observaciones que formuló la OSSI en su examen bienal de la función de evaluación del Departamento, incluida la necesidad de destacar más la importancia de la independencia en la función de evaluación. En la nueva política, la independencia figura como norma rectora de la evaluación en el sistema de las Naciones Unidas y estipula que el equipo de evaluación debe garantizar que la evaluación sea funcionalmente independiente del Departamento. En la nueva política también se indica que las recomendaciones de las evaluaciones deben ser más concisas, tener una fecha límite y ser factibles, de forma que sea más sencillo supervisarlas y cuantificarlas. Otra actualización que cabe destacar en el proyecto de política revisada de 2022 es la inclusión de una sección sobre consideraciones éticas y de género.

29. Las entrevistas con el personal de la Dependencia de Evaluación, Análisis y Supervisión de Nueva York pusieron de manifiesto otros efectos positivos de la actualización de la política de evaluación de 2019. Ha dado lugar a un espíritu de mayor colaboración en el seno del equipo y entre todos los lugares de destino. Los entrevistados explicaron que la elaboración de la política fue un primer paso en el proceso de combinar todos los recursos de evaluación y crear un espíritu de equipo mundial, lo que contribuyó a que el diseño y el seguimiento de los indicadores clave del desempeño se hiciera desde una perspectiva más global. Los entrevistados también señalaron que la política de 2019 incluía un modelo de evaluación aprobado, que garantizaba la coherencia de la estructura de las evaluaciones, la redacción de sus objetivos y la forma de presentar los informes de evaluación. Se señaló que ese modelo era enormemente útil para garantizar que todas las evaluaciones se rigieran por el mismo estándar y aplicaran los mismos grados de rigor y calidad. Ha ayudado al personal a reflexionar sobre la manera de maximizar el valor del proceso de evaluación y realizar mejoras en consecuencia.

30. En un examen de una selección de evaluaciones recientes realizadas en Nueva York, Ginebra y Viena se puso de relieve que la política de evaluación de 2019 se había aplicado de forma coherente⁵. Las evaluaciones mostraban coherencia en el formato y la estructura general, y en todas se seguía el modelo de evaluación que figura en la política de evaluación. Cabe destacar que la estructura incluye un elemento orientado al futuro, que en las evaluaciones seleccionadas se plasmó en recomendaciones o lecciones aprendidas. Además, la política describe los criterios de selección que utiliza la OSSI. Las evaluaciones cumplían todos los criterios de selección y demostraban que se había logrado el aseguramiento de la calidad.

31. Esta recomendación se ha ejecutado.

⁵ Autoevaluación de las reuniones no previstas en el calendario, octubre de 2018; autoevaluación de la influencia del Departamento en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 12, enero de 2020; evaluación de la prestación de servicios para reuniones no previstas en el calendario (Dependencia de Gestión de Reuniones/Sección de Planificación, Coordinación y Reuniones), marzo de 2020; factores que influyen en la productividad general de la traducción, diciembre de 2020; autoevaluación de la productividad editorial, Sede de las Naciones Unidas, enero de 2022; y autoevaluación sobre los servicios lingüísticos, de autoedición y de procesamiento de textos en los cuatro lugares de destino del Departamento, enero de 2022.

Recomendación 3

Abordar los factores externos que afectan a la capacidad del Departamento de planificar y proponer soluciones al Comité de Conferencias para que las examine

32. La recomendación 3 decía lo siguiente:

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 de progreso: presentación al Comité de Conferencias

33. En consonancia con la recomendación, el Departamento realizó presentaciones anuales ante el Comité de Conferencias en 2019, 2020 y 2021. Las presentaciones fueron de naturaleza similar y ofrecieron un panorama de las tendencias generales: el aumento o el estancamiento del volumen de trabajo del Departamento, que gestionó con un presupuesto que siguió siendo limitado. También se presentaron innovaciones y soluciones para gestionar esas tendencias. En 2019 se presentaron, entre otras cosas, la renovación y modernización de los exámenes para la contratación de personal lingüístico, que pasaron a ser remotos en su totalidad, y la introducción del autoaprendizaje en línea para el personal lingüístico, así como las nuevas mejoras de la aplicación eLUNa que, entre otras cosas, llevaron a aumentar la productividad de la traducción. De manera similar, durante la presentación de 2020 ante el Comité de Conferencias se anunciaron las innovaciones que había introducido el Departamento para planificar la capacidad, la calidad y las contingencias, junto con otras cuestiones. En la presentación de 2021 también se señalaron soluciones importantes, entre ellas las innovaciones en la gestión de reuniones, como la ventanilla única, así como las mejoras en el rendimiento del *Diario de las Naciones Unidas* para mejorar la accesibilidad y la experiencia del usuario.

34. Al examinar los informes del Comité de Conferencias de 2019 a 2021 ([A/74/32](#), [A/75/32](#) y [A/76/32](#)) se observó que muchas de las cuestiones que se planteaban durante las presentaciones y en los informes del Secretario General sobre el plan de conferencias habían recibido el reconocimiento del Comité y figuraban en los proyectos de resolución correspondientes. Por ejemplo, en su sesión inaugural, celebrada el 8 de septiembre de 2020, el Comité de Conferencias examinó varias secciones del informe de 2020 sobre el plan de conferencias ([A/75/89](#)), entre ellas el análisis de la utilización de los recursos de servicios de conferencias por parte de los órganos de las Naciones Unidas, el aprovechamiento de la tecnología en las reuniones y las novedades en la gestión de documentos. El Comité recomendó que la Asamblea General adoptara un proyecto de resolución en el que la Asamblea reiterara su solicitud a los órganos intergubernamentales de que examinaran los recursos a que tenían derecho para celebrar reuniones y planificaran y ajustaran sus programas de trabajo basándose en su utilización real de los recursos de los servicios de conferencias, a fin de lograr un uso más eficiente y una utilización óptima de esos servicios. La Asamblea también alentaría al Secretario General a que mejorara la eficiencia de los servicios de conferencias (véanse [A/75/32](#), anexo I, y resolución [75/244](#) de la Asamblea General).

35. En su informe de 2021, el Comité de Conferencias encomió al Departamento por las innovaciones que había introducido en 2020, a la luz de la pandemia de COVID-19, incluida la prestación, por primera vez, de servicios de interpretación en señas internacionales totalmente a distancia, un paso importante para garantizar la accesibilidad (véase [A/76/32](#), párr. 23). El Comité recomendó a la Asamblea General que aprobara un proyecto de resolución (*ibid.*, anexo I), en el que la Asamblea elogiaría al Departamento por sus enfoques innovadores en la prestación de apoyo

como secretaría técnica y la gestión de las reuniones y los documentos. La Asamblea instaría a los organismos intergubernamentales a que incluyeran en sus programas de trabajo la celebración de reuniones de las agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros y a que notificaran al Departamento, con suficiente antelación, las cancelaciones, de modo que fuera posible redistribuir los recursos no utilizados. Asimismo, instaría a los Estados Miembros a mejorar el grado de cumplimiento en lo tocante a una serie de elementos: factores bajos de utilización de la interpretación, la utilización de las reuniones en función de los derechos, la facilitación de información a la Secretaría sobre las sesiones que comienzan con retraso o que finalizan antes de lo previsto y la infrautilización de los recursos. La resolución de la Asamblea sobre el plan de conferencias se aprobó el 24 de diciembre de 2021 (resolución [76/237](#)).

36. Esta recomendación se ha ejecutado.

Recomendación 4 **Cuestiones transversales**

37. La recomendación 4 decía lo siguiente:

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 de progreso: se celebran consultas; el plan relativo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible se elabora y aplica

38. El Departamento aceptó esta recomendación y afirmó que solo sería aplicable al Departamento en la medida en que se limitara al Objetivo de Desarrollo Sostenible 12 (véase [E/AC.51/2019](#), anexo). Antes de adoptar el Objetivo de Desarrollo Sostenible 12, el Departamento había tomado medidas para utilizar prácticas sostenibles en sus operaciones editoriales y, una vez adoptado, continúa armonizando su labor con el Objetivo. Entre 2008 y 2009 creó un grupo de trabajo en el que participaron los cuatro lugares de destino, así como las partes interesadas pertinentes, entre las cuales figuraban las entidades de publicaciones del Organismo Internacional de Energía Atómica. El grupo de trabajo redactó una declaración en su primer taller⁶ y elaboró un código ético de prácticas editoriales sostenibles. En fechas

⁶ La Declaración dice así: “Los participantes en el Taller de Edición Ambiental y Sostenible celebrado en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York nos comprometemos a poner en práctica los principios y resultados convenidos de nuestra labor colectiva y de colaboración para

similares, el Departamento comenzó a utilizar herramientas web para facilitar el acceso a los documentos oficiales, entre ellas un motor de búsqueda simplificado y una lista de distribución de correo para la entrega de documentos mediante tecnología de sindicación web (RSS). Según el Departamento el número de suscriptores de correo electrónico que reciben documentación de las Naciones Unidas asciende a 26.791.

39. En enero de 2010, el Departamento publicó una circular informativa sobre la disponibilidad de los documentos oficiales para los funcionarios de la Secretaría ([ST/IC/2010/2](#)), que se actualizó en 2019 ([ST/IC/2019/7](#)). Con esa circular informativa se puso fin a la distribución de copias impresas de los documentos de las Naciones Unidas a los funcionarios de la Secretaría en la Sede. En abril de 2011, el Secretario General emitió una decisión (núm. 2011/9), en la que afirmaba que el Departamento reduciría el número de publicaciones en un 30 % como mínimo, la longitud de los informes en un 10 % y la distribución en papel de los informes, documentos y publicaciones en un 50 % (tomando como referencia 2010), y sustituiría esos materiales por versiones electrónicas para 2013. En la actualidad, se imprime un número limitado de ejemplares del *Diario de las Naciones Unidas* para los Estados Miembros y solo durante la parte principal de la Asamblea General (las tiradas diarias son los siguientes: árabe, 10; Chino, 1; Inglés, 75; Francés, 20; Ruso, 2; y español, 20).

40. Según la información que se obtuvo de las entrevistas, y con independencia de las actividades que se siguen desarrollando en ese ámbito, la recomendación de la OSSI dio al Departamento la oportunidad de supervisar con más regularidad su contribución al Objetivo de Desarrollo Sostenible 12. En 2020, el Departamento llevó a cabo una autoevaluación para valorar las medidas que había adoptado en pro del Objetivo. La evaluación se centró en valorar la reducción de los volúmenes de material impreso, determinar el número de reuniones celebradas en modo PaperSmart y determinar otros ámbitos de operación en los que se podría promover la eficiencia de recursos y energía.

41. En la evaluación, el Departamento señaló que el número de reuniones celebradas con PaperSmart había aumentado considerablemente desde su introducción en 2011. Además, el número de páginas impresas había disminuido drásticamente (un 76 % en 2019 en comparación con 2011) desde que se implantaron los modelos de impresión a pedido y PaperSmart.

42. En la evaluación, el Departamento describió varios ejemplos de reducción de material impreso en los cuatro lugares de destino durante la década pasada. Por ejemplo, en Nueva York, la Dependencia de Correspondencia enviaba la correspondencia por correo electrónico, y el Servicio de Protocolo y Enlace utilizaba ampliamente las plataformas en línea. En 2019, la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra abrió un servicio de asistencia para los documentos de las Naciones Unidas en el mostrador de distribución principal, donde era posible cargar documentos digitales en las llaves USB de los delegados, y se impartió formación sobre la forma de localizar documentos en línea y mediante el Sistema de Archivo de Documentos. Se esperaba que con ese servicio disminuyera aún más la demanda de copias impresas. El Servicio de Gestión de Conferencias de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena también adoptó un enfoque sostenible en 2019 que se proponía reducir la huella ambiental de los actos de alto nivel, para lo que limitó la impresión y la distribución de documentos a las solicitudes recibidas únicamente, o a un juego de documentos por delegación. Además, todos los Estados Miembros recibieron la correspondencia oficial por correo electrónico a través de la aplicación web eCorrespondence. Estos

velar por que nuestra producción cumpla los estándares medioambientales y sostenibles más exigentes”.

esfuerzos redujeron considerablemente el número de documentos impresos e hicieron posible la impresión a demanda. La División de Gestión de Conferencias de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi también se centró en la agilidad de la programación con respecto a la documentación y desplegó esfuerzos por suministrar documentos oficiales de alta calidad en un formato accesible a las reuniones intergubernamentales y a otros clientes.

43. Además de las iniciativas por reducir el uso de papel, el Departamento introdujo los exámenes a distancia para los profesionales lingüísticos (véase el párrafo 33), lo que redujo las emisiones de carbono relacionadas con los viajes y amplió la accesibilidad de los exámenes para las personas con discapacidad y las que viven en lugares remotos. También ha establecido un flujo de trabajo totalmente electrónico para gestionar y procesar la documentación, mientras que el proceso de evaluación de las consecuencias que tienen los proyectos de resolución para los servicios de conferencias ha pasado de un flujo de trabajo en papel a otro basado en la web.

44. En la evaluación, el Departamento también señaló otras iniciativas, como la participación de la División de Documentación en el programa de reciclaje de las Naciones Unidas, las aportaciones del Departamento a las iniciativas de toda la Secretaría y el cumplimiento de las orientaciones de toda la Organización en materia de sostenibilidad, la puesta en marcha de la versión digital del *Diario de las Naciones Unidas* y la celebración en 2020 de la Reunión Anual Internacional sobre Disposiciones en materia de Idiomas, Documentación y Publicaciones en formato virtual (debido a la pandemia de COVID-19), para la que el Departamento se abstuvo de imprimir documento alguno.

45. Se ha logrado la certificación de la Organización Internacional de Normalización (ISO) relativa a los sistemas de gestión ambiental (ISO 14000) en todos los lugares de destino excepto en Nueva York. A raíz del traslado a la biblioteca en 2019, estaba previsto que las operaciones de impresión contaran con la certificación ISO, pero ese trámite quedó en suspenso debido a la pandemia. El equipo espera completarlo en 2022.

46. Esta recomendación se ha ejecutado.

III. Conclusión

47. El Departamento adoptó medidas importantes para aplicar las cuatro recomendaciones, lo que arrojó varios resultados positivos.

48. Se han introducido varias mejoras clave en los sistemas de tecnología de la información a raíz de las numerosas observaciones y aportaciones recibidas de los usuarios finales. Esas mejoras se han sometido al examen riguroso y periódico de la Junta de Examen de Programas y Proyectos. En 2019 se estableció una política de evaluación que ha aportado coherencia y profesionalidad a las evaluaciones del Departamento en todos los lugares de destino. La política se actualizará este año para aclarar cuestiones de independencia y ofrecer recomendaciones más claras. Se han realizado presentaciones periódicas ante el Comité de Conferencias, a raíz de las cuales el Comité ha abogado continuamente por mejorar el grado de cumplimiento por parte de los Estados Miembros y ha expresado su reconocimiento al Departamento por las lúcidas mejoras e innovaciones que ha introducido en sus sistemas. Por último, el Departamento ha realizado importantes avances en la reducción del uso de papel y en la promoción del Objetivo de Desarrollo Sostenible 12.

49. Se han elogiado los frecuentes esfuerzos del Departamento por mejorar sus sistemas y dar continuidad sin tropiezos a las operaciones institucionales durante la pandemia. En su informe de 2021 sobre el plan de conferencias, el Secretario General

señala que, “aunque se prestaron servicios a menos reuniones que en años anteriores, las que se celebraron fueron bastante más complejas, lo que exigió un esfuerzo mucho mayor a los equipos de gestión de reuniones e interpretación de la Secretaría”. Señala también que “[e]l hecho de que todos los órganos incluidos en el calendario pudieran continuar sus trabajos y los indicadores clave del desempeño de la Secretaría relativos a la gestión de conferencias solo descendieran ligeramente en 2020 da fe de la dedicación, la flexibilidad y la vocación de servicio del personal de las Naciones Unidas, que respondió a la crisis haciendo lo imposible para que se prestaran servicios de conferencias multilingües de gran calidad y, por ende, continuara la labor esencial de las Naciones Unidas durante ese año tan excepcional” (véase [A/76/80](#), párrs. 2 y 3).

50. Aunque se han hecho progresos significativos, las autoevaluaciones recientes han puesto de manifiesto los ámbitos en los que el Departamento debe seguir reforzando o desarrollando su capacidad. En las evaluaciones se observaron oportunidades de aumentar la modernización, la normalización y la armonización de las diversas prácticas en los distintos lugares de destino. Por ejemplo, en la autoevaluación sobre los servicios lingüísticos, de autoedición y de procesamiento de textos, el Departamento destacó la necesidad de armonizar el procesamiento del volumen de trabajo y el cálculo de la productividad. También se recomendó tener en cuenta el uso de la distribución del volumen de trabajo para lograr una utilización óptima de la capacidad en cada lugar de destino y entre lugares de destino, y se señaló que deberían utilizarse herramientas de formato normalizadas para distribuir el volumen de trabajo entre todos los lugares de destino. En la evaluación sobre la productividad editorial en la Sede de las Naciones Unidas, se observó que, para reforzar la productividad, es necesario cumplir la norma sobre el volumen de trabajo editorial, de 13 páginas por funcionario y día. Estaba previsto iniciar este año una nueva fase del proyecto piloto, durante la cual cada lugar de destino elaboraría un plan para revisar los métodos de trabajo, mejorar las prácticas y adoptar nuevas tecnologías con el fin de cumplir la norma de forma sistemática. Además, debe fomentarse el aumento de las asignaciones cruzadas para ayudar a gestionar el volumen de trabajo y desarrollar las aptitudes del personal. La ejecución satisfactoria de las recomendaciones que se enumeran en cada una de las evaluaciones mejorará la eficiencia del Departamento y aumentará su productividad.

51. Por último, aunque se ha reducido considerablemente la impresión en papel, el Departamento, en su autoevaluación sobre las medidas adoptadas en pro del Objetivo de Desarrollo Sostenible 12, señaló que debía continuar con su plan de acción en ese ámbito, en el que se contempla seguir reduciendo la demanda de copias impresas de los documentos y disminuir el número de documentos impresos mediante la publicación puntual de documentos y otros materiales informativos en e-deleGATE, obtener la certificación en la norma ISO 14001 para la Sede de las Naciones Unidas y evaluar la forma de adaptar los planes de continuidad de las operaciones con miras a garantizar un consumo y una producción responsables.

Anexo*

**Observaciones recibidas del Secretario General Adjunto
de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias
sobre el proyecto de informe**

Me complace hacer referencia a su nota de fecha 23 de febrero de 2022 por la que se transmite el proyecto de informe de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna sobre el examen trienal de la ejecución de las recomendaciones relativas a la evaluación del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias para su examen y para recabar observaciones oficiales.

Se ha examinado con detalle el proyecto de informe, y tengo el gusto de comunicarle que el Departamento está de acuerdo con el contenido. Mis colegas y yo mismo aguardamos con interés el informe final.

Aprovecho esta oportunidad para expresar nuestra gratitud a la Sra. Zainab Latif y la Sra. Jessica Alexander por su profesionalidad y la excelente coordinación de este ejercicio.

Agradecemos la colaboración y cooperación constante entre nuestras dos oficinas.

* En el presente anexo, la Oficina de Servicios de Supervisión Interna reproduce íntegramente las observaciones recibidas del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias. Esta práctica se ha instituido de conformidad con la resolución [64/263](#) de la Asamblea General, a raíz de la recomendación del Comité Asesor de Auditoría Independiente.