



# Asamblea General

Distr. general  
7 de noviembre de 2017  
Español  
Original: inglés

---

## Septuagésimo segundo período de sesiones

Temas 136 y 146 del programa

### Proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019

#### Administración de justicia en las Naciones Unidas

## Administración de justicia en las Naciones Unidas y actividades de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas

### Vigésimo informe de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto sobre el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019

#### I. Introducción

1. La Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto ha examinado los informes del Secretario General sobre la administración de justicia en las Naciones Unidas ([A/72/204](#)) y acerca de las actividades de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas ([A/72/138](#)). La Comisión también tuvo ante sí el informe del Consejo de Justicia Interna sobre la administración de justicia en las Naciones Unidas ([A/72/210](#)). Durante su examen de los informes, la Comisión se reunió con representantes del Secretario General, quienes proporcionaron información y aclaraciones adicionales, proceso que llegó a su término con las respuestas por escrito recibidas el 6 de octubre de 2017.

2. En el informe del Secretario General sobre la administración de justicia ([A/72/204](#)) se proporciona información sobre el funcionamiento del sistema oficial para el año civil 2016, así como acerca de las estadísticas relativas al número de casos y observaciones sobre el funcionamiento del sistema. También se brinda la información concreta que solicitó la Asamblea General en su resolución [71/266](#). En el informe sobre las actividades de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas ([A/72/138](#)) se proporciona información sobre las actividades de la Oficina en 2016.

3. En el presente informe figuran las observaciones y comentarios de la Comisión Consultiva sobre los informes citados del Secretario General. En la sección II, la Comisión presenta sus recomendaciones sobre la administración de



justicia y las respuestas del Secretario General a las solicitudes formuladas por la Asamblea General en la resolución 71/266. La sección III contiene las recomendaciones de la Comisión relativas a la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas.

## II. Sistema oficial de administración de justicia en las Naciones Unidas

### A. Número de casos atendidos

4. En su informe, el Secretario General presenta un examen del funcionamiento del sistema oficial de administración de justicia en 2016 (A/72/204, párrs. 4 a 89). En el informe se incluyen estadísticas relativas a los casos más recientes de las diferentes entidades del sistema: la Dependencia de Evaluación Interna, el Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas, el Tribunal de Apelaciones de las Naciones Unidas y la Oficina de Asistencia Letrada al Personal. A continuación se resume la información:

a) La Dependencia de Evaluación Interna recibió 944 solicitudes de evaluación interna en 2016 (en comparación con 873 en 2015), casi el 71% de las cuales provenían de personal que prestaba servicio en las misiones de mantenimiento de la paz. Entre ellas había varias solicitudes agrupadas relacionadas con procesos de reducción de personal sobre el terreno, con los sueldos y con las prestaciones y derechos;

b) El Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas recibió 383 demandas en 2016 (en comparación con 438 en 2015), y dictó 221 sentencias (64 en Ginebra, 107 en Nairobi y 50 en Nueva York) (frente a 126 en 2015). El Tribunal Contencioso-Administrativo se pronunció en 401 causas (en comparación con 480 en 2015). El número de demandas pendientes disminuyó de 275 en 2015 a 257 a fines de 2016;

c) El Tribunal de Apelaciones de las Naciones Unidas recibió 170 apelaciones (frente a las 191 recibidas en 2015) y dictó 101 sentencias (frente a las 114 en 2015). El número de recursos pendientes al final del año disminuyó de 147 en 2015 a 96 a fines de 2016. El número de peticiones interlocutorias presentadas también disminuyó, pasando de 81 en 2015 a 45 en 2016;

d) La Oficina de Asistencia Letrada al Personal recibió 1.756 nuevas solicitudes de asesoramiento jurídico (en comparación con 1.502 en 2015). La Oficina prestó servicios de representación letrada ante el Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas en 71 casos (en comparación con 415 en 2015) y ante el Tribunal de Apelaciones de las Naciones Unidas en 322 casos (frente a 16 en 2015). Según el informe, esa fluctuación se debió principalmente a la presentación de un grupo de 245 solicitudes de antiguos funcionarios del Tribunal Internacional para la ex-Yugoslavia, en relación con los nombramientos permanentes (véase A/72/204, cuadro 12 y párr. 53).

**5. La Comisión Consultiva observa que el número de solicitudes de servicios de la Oficina de Asistencia Letrada al Personal y la Dependencia de Evaluación Interna aumentó de 2015 a 2016, mientras que el número de demandas y apelaciones recibidas por los tribunales Contencioso-Administrativo y de Apelaciones se redujo a lo largo del mismo período, junto con el número de demandas y apelaciones pendientes.**

## B. Recursos necesarios para el bienio 2018-2019

### Antecedentes

6. De conformidad con la resolución 69/203 de la Asamblea General, el Secretario General nombró un Panel de Evaluación Provisional Independiente para que realizara una evaluación del sistema de administración de justicia establecido en 2009. Tras la presentación del informe del Panel (A/71/62/Rev.1), el Secretario General publicó su informe sobre las conclusiones y recomendaciones del Panel (A/71/163), que incluía, entre otras cosas, una propuesta de crear 15 puestos adicionales y de nombrar a otro tres magistrados permanentes para que reemplazaran a los magistrados *ad litem* (véase A/71/163, párr. 158).

7. En su resolución 71/266, la Asamblea General hizo suyas las conclusiones y recomendaciones que figuran en el informe de la Comisión Consultiva (A/71/436) que, en el contexto del examen del informe del Secretario General y la propuesta de necesidades de recursos relacionadas con el informe, no consideraban que se hubiera justificado la consideración de financiación adicional de forma inmediata y excepcional para el sistema de administración de justicia fuera del ciclo del proceso presupuestario normal (*ibid.*, párr. 4). En la misma resolución, la Asamblea decidió examinar las cuestiones relacionadas con los recursos necesarios para mejorar el funcionamiento del sistema de administración de justicia en su septuagésimo segundo período de sesiones (resolución 71/266, párr. 47).

8. Al examinar el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019, la Comisión Consultiva observó que la propuesta no incluía las necesidades de recursos adicionales para la administración de justicia (véase A/72/7, párr. 20). De hecho, la propuesta reflejaba principalmente las reducciones resultantes de la supresión de necesidades no periódicas referentes a los tres magistrados *ad litem* cuyo mandato debía expirar el 31 de diciembre de 2017 (A/72/6 (Sect. 1), párr. 1.173).

9. En su informe sobre la administración de justicia, el Secretario General propone necesidades de recursos adicionales por valor de 4.596.300 dólares (deducidas las contribuciones del personal) (A/72/204, párr. 172 m)). La Comisión Consultiva observa que esas necesidades incluyen las necesidades ya propuestas en su informe anterior sobre la administración de justicia (A/71/163, párrs. 151 a 155 y 158, y A/71/62/Rev.1)) y que, en la mayoría de los casos, presentan escasos detalles adicionales que sirvan de fundamento a las solicitudes de recursos adicionales. **Por ende, la Comisión considera que este requisito podría haberse incluido en el proyecto de presupuesto por programas para 2018-2019.**

10. La propuesta del Secretario General incluye la suma de 3.946.900 dólares en la sección 1, 272.400 dólares en la sección 29A y 377.000 dólares en la sección 29D, que se propone con cargo al fondo para imprevistos para el bienio 2018-2019 (A/72/204, párr. 172 m)). La información complementaria proporcionada a la Comisión Consultiva indica que las estimaciones revisadas relativas a la administración de justicia, incluida la propuesta citada, ascendería a 320.376.200 dólares (deducidas las contribuciones del personal) para el bienio 2018-2019. La Comisión observa que no se solicitan recursos adicionales para la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación (véase también el párr. 35 *infra*).

### Necesidades de personal

11. La información complementaria indica que se solicita la suma de 2.506.600 dólares para la propuesta de crear 13 nuevos puestos (3 P-4, 5 P-3, 3 del Cuadro de Servicios Generales (otras categorías) y 2 Cuadro de Servicios Generales (contratación local)).

12. Se propone crear cuatro nuevos puestos en la Oficina de Asistencia Letrada al Personal, incluidos tres puestos de Oficial Jurídico (categoría P-4) y un Auxiliar Jurídico (1 del Cuadro de Servicios Generales (contratación local)), que se ubicarían en Nueva York (1 P-4), Ginebra (1 P-4) y Nairobi (1 P-4 y 1 puesto del Cuadro de Servicios Generales (contratación local)). Según el Secretario General, esos puestos aportarían el nivel de conocimientos especializados necesarios para los casos más complejos y mejoraría el funcionamiento de la Oficina. El informe del Secretario General indica que en la actualidad, en vista del vencimiento del período experimental del mecanismo de financiación complementaria de carácter voluntario el 31 de diciembre de 2017, solo puede contratarse personal adicional financiado con cargo a este mecanismo con carácter temporal (véase [A/72/204](#), párrs. 132 a 135).

13. En el informe se indica también que la contribución del mecanismo de financiación complementaria de carácter voluntario entre abril de 2014 y junio de 2017 ascendió a 2.490.798 dólares, lo que representa una contribución promedio mensual de 63.866 dólares (véase [A/72/204](#), anexo IV). La Comisión Consultiva observa, sin embargo, que el informe no contiene detalles relativos al análisis de opciones para velar por la sostenibilidad del mecanismo.

**14. La Comisión Consultiva reitera su opinión de que el mecanismo de financiación complementaria de carácter voluntario ha proporcionado fondos suficientes para contratar a varios funcionarios, y alienta al Secretario General a que intensifique sus esfuerzos para lograr una mayor concienciación acerca de la utilidad del mecanismo. La Comisión recomienda que la Asamblea General regularice el mecanismo de financiación voluntaria del personal y también recomienda que la Asamblea solicite al Secretario General que estudie fórmulas a fin de asegurar la sostenibilidad del mecanismo con miras a formular propuestas en su informe sobre la administración de justicia (véanse [A/70/420](#), párrs. 27 y 28, y [A/71/436](#), párr. 7).**

15. Habida cuenta de la viabilidad de dicho mecanismo para complementar la dotación de los recursos necesarios para la Oficina de Asistencia Letrada al Personal, la Comisión Consultiva recomienda que no se apruebe la creación de cuatro nuevos puestos en la Oficina. La Comisión recomienda también que se proporcione a la Asamblea General información actualizada sobre las contribuciones del personal al mecanismo de financiación voluntaria complementaria.

16. Con respecto a la necesidad de proporcionar un mayor nivel de conocimientos especializados para los casos complejos, la Comisión Consultiva señaló en su anterior informe que se estaban cubriendo dos plazas temporarias de Oficial Jurídico de categoría P-4 con financiación proporcionada por el mecanismo experimental de financiación complementaria de carácter voluntario ([A/71/436](#), párr. 8). La Comisión observa que, si bien el informe del Secretario General hace referencia al aumento de la carga de trabajo de la Oficina de Asistencia Letrada al Personal, la actual solicitud del Secretario General de nuevos Oficiales Jurídicos de categoría P-4 en la Oficina está principalmente vinculada al aumento de la complejidad de los casos que requieren un mayor nivel de competencia ([A/72/204](#), párr. 147). La Comisión considera que un mayor nivel de competencia podría alcanzarse sin necesidad de crear nuevos puestos.

17. Se propone crear dos puestos en la Dependencia de Evaluación Interna: un Oficial Jurídico y un Auxiliar Jurídico (1 P-3 y 1 puesto del Cuadro de Servicios Generales (otras categorías)), en función del elevado volumen de solicitudes de evaluación interna y las amplias consultas necesarias para este proceso. La plantilla actual de la Dependencia consta de tres Oficiales Jurídicos P-4 (2 con cargo al

presupuesto ordinario y 1 con cargo a la cuenta de apoyo de las operaciones de mantenimiento de la paz) y un puesto de categoría P-5 y tres del Cuadro de Servicios Generales (otras categorías). El informe del Secretario General indica que, entre 2010 y 2016, la Dependencia recibió un promedio de 930 solicitudes al año. En vista de esta gran cantidad de solicitudes, los plazos de 30 y 45 días aplicables al proceso de evaluación interna son sumamente difíciles de cumplir (A/72/204, párrs. 129 y 130). La Comisión Consultiva señala, a partir de la información estadística proporcionada, que pese a esas limitaciones el proceso de evaluación interna impide que muchas causas lleguen al litigio: de las 944 solicitudes presentadas en 2016, 120 solicitudes (el 13%) habían sido impugnadas por funcionarios ante el Tribunal Contencioso-Administrativo al 31 de marzo de 2017 (*ibid.*, párr. 17). **Teniendo en cuenta esas observaciones, la Comisión Consultiva considera que la capacidad adicional en la Dependencia de Evaluación Interna está justificada en este momento. Con respecto al personal de apoyo, la Comisión considera que la Dependencia puede seguir funcionando con la actual dotación de tres Auxiliares Jurídicos. Por consiguiente, la Comisión recomienda que la Asamblea General apruebe recursos para un Oficial Jurídico (categoría P-3) en relación con el personal temporario general y recomienda que no se apruebe la creación de un puesto de Auxiliar Jurídico del Cuadro de Servicios Generales (otras categorías) en la Dependencia de Evaluación Interna. Los recursos no relacionados con puestos deberán ajustarse en consecuencia.**

18. Se propone crear seis puestos en la Secretaría del Tribunal Contencioso-Administrativo en lugar del número y la categorías de las plazas correspondientes que actualmente se proporcionan en la partida de personal temporario general, incluidos tres puestos de Oficial Jurídico (categoría P-3) y tres Auxiliares Jurídicos (2 del Cuadro de Servicios Generales (otras categorías) y 1 del Cuadro de Servicios Generales (contratación local)), que se ubicarían en Nueva York (1 P-3 y 1 puesto del Cuadro de Servicios Generales (otras categorías)), Ginebra (1 P-3 y 1 puesto del Cuadro de Servicios Generales (otras categorías)) y Nairobi (1 P-3 y 1 puesto del Cuadro de Servicios Generales (contratación local)). Esos puestos prestarían apoyo a los tres nuevos puestos de magistrados permanentes que se propone crear en lugar de los tres magistrados *ad litem* existentes. **Dado que la Comisión Consultiva recomienda que no se apruebe la creación de tres nuevos magistrados permanentes (véase párr. 22 más abajo), también recomienda que no se apruebe la creación de los seis puestos en las secretarías del Tribunal Contencioso-Administrativo y recomienda en su lugar ampliar las plazas temporarias para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018.**

19. Se propone crear un nuevo puesto de Oficial Jurídico (categoría P-3) en la Secretaría del Tribunal de Apelaciones de las Naciones Unidas en Nueva York para apoyar a los magistrados en vista del actual volumen de causas. **Habida cuenta de que el volumen de trabajo del Tribunal de Apelaciones muestra una disminución reciente (véase párr. 4 c) más arriba), la Comisión Consultiva reitera que no ve ningún mérito en la propuesta de establecer un nuevo puesto de oficial jurídico en la secretaría del Tribunal de Apelaciones (véase A/71/436, párr. 11) y recomienda por consiguiente que no se apruebe la creación de un puesto de Oficial Jurídico (P-3) en la Secretaría. Los recursos no relacionados con puestos deberán ajustarse en consecuencia.**

20. **En general, en lo referente a la propuesta del Secretario General de crear 13 nuevos puestos para la administración de justicia, la Comisión Consultiva recomienda que la Asamblea General apruebe un puesto de Oficial Jurídico (categoría P-3) en la Dependencia de Evaluación Interna, y que no se apruebe**

**la creación de los 12 puestos que se proponen. Los recursos no relacionados con puestos deberán ajustarse en consecuencia.**

#### **Necesidades no relacionadas con puestos**

21. Los recursos propuestos no relacionados con puestos ascienden a 2.089.700 dólares. En relación con la remuneración de no funcionarios, recursos por un monto de 1.557.100 dólares permitirían sufragar: a) la remuneración de tres magistrados permanentes en régimen de dedicación exclusiva en el Tribunal Contencioso-Administrativo, en lugar de los actuales tres magistrados *ad litem*, uno en Nueva York, uno en Ginebra y otro en Nairobi; b) pagos de peticiones interlocutorias resueltas por los magistrados del Tribunal de Apelaciones de las Naciones Unidas; y c) el estipendio mensual para el Presidente del Tribunal de Apelaciones.

22. Con respecto a la propuesta de sustituir a los tres magistrados *ad litem* por tres magistrados permanentes, la Comisión Consultiva observa que el volumen de trabajo del Tribunal Contencioso-Administrativo parece haberse estabilizado; el número de nuevas demandas disminuyó de 2015 a 2016 y el número de demandas pendientes a fin de año se redujo desde 2014 hasta fines de 2016 (véase el párrafo 4 más arriba). La Comisión observa también que el número de demandas y sentencias difieren notablemente entre las tres sedes del Tribunal Contencioso-Administrativo (véase [A/72/204](#), cuadros 6 y 8). **La Comisión reitera que se debe mantener la posibilidad de reducir el número de magistrados en el futuro o de redistribuirlos en los distintos lugares de destino (véase [A/71/436](#), párr. 15). En consecuencia, la Comisión recomienda que no se reemplace a los tres magistrados *ad litem* por tres magistrados permanentes en el Tribunal Contencioso-Administrativo y recomienda que se prorrogue el mandato de los tres magistrados *ad litem* en 12 meses, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, como propone el Secretario General a modo de alternativa.**

23. Con respecto a los magistrados del Tribunal de Apelaciones, el Secretario General propone que se les pague una remuneración de 600 dólares por cada petición interlocutoria (equivalente a la remuneración que se da a magistrados que conocen de un recurso pero no redactan la sentencia). El Secretario General considera que los magistrados deberían ser remunerados por su labor resolutoria, que no se limita a los recursos sustantivos. Es preciso ocuparse de las peticiones interlocutorias antes de decidir sobre el fondo ([A/72/204](#), párr. 137). En informes anteriores, el Secretario General ya había señalado que para pronunciarse sobre las mociones de procedimiento el magistrado debía examinar el expediente completo de la causa, un proceso que lleva mucho tiempo. Gran parte de esta labor judicial debe llevarse a cabo entre períodos de sesiones a fin de resolver las cuestiones interlocutorias de forma oportuna (véanse [A/70/187](#), párrs. 70 a 73, [A/69/227](#), y [A/71/163](#), párr. 140). La información proporcionada por el Secretario General muestra que, en promedio, hubo 51 peticiones interlocutorias al año entre 2010 y 2016 ([A/72/204](#), cuadro 10).

24. En lo que respecta a la remuneración anual de los magistrados de apelaciones, la Comisión Consultiva fue informada, en respuesta a sus preguntas, de que se les pagan honorarios por cada apelación y que suelen resolver las apelaciones en salas de tres magistrados (un magistrado presidente y dos magistrados auxiliares). El Tribunal de Apelaciones normalmente celebra tres períodos de sesiones anuales de dos semanas de duración cada uno. De conformidad con la resolución [63/253](#) de la Asamblea General, el magistrado presidente en una causa recibe una remuneración de 2.400 dólares por cada sentencia, mientras que cada magistrado auxiliar recibe 600 dólares por sentencia. Teniendo en cuenta el promedio de trabajo de 35 sentencias por período de sesiones y el monto de los pagos fijados, en 2015 y 2016 cada magistrado del Tribunal de Apelaciones de las Naciones Unidas, incluido el

presidente, recibió un promedio de entre 15.000 dólares y 20.000 dólares por período de sesiones. El presente plan de remuneración solo prevé la labor judicial desarrollada durante los períodos de sesiones. A este respecto, el Panel de Evaluación Provisional Independiente había señalado en su informe que la mayoría de las peticiones se presentan cuando el Tribunal de Apelaciones no está celebrando un período de sesiones ([A/71/62/Rev.1](#), párr. 373).

**25. La Comisión Consultiva observa que la tramitación de peticiones interlocutorias entre los períodos de sesiones del Tribunal de Apelaciones es necesaria para el buen funcionamiento del sistema de administración de justicia y que por ende la labor conexas debe ser remunerada. Por consiguiente, la Comisión recomienda que la Asamblea General apruebe la remuneración propuesta de 600 dólares por cada petición interlocutoria resuelta por un magistrado del Tribunal de Apelaciones a partir del 1 de enero de 2018. La Comisión también confía en que el Secretario General siga proporcionando en informes futuros información sobre el volumen de trabajo de los magistrados y los gastos conexos.**

26. El Secretario General también propone que se pague al Presidente del Tribunal de Apelaciones un estipendio mensual de 1.500 dólares por la labor administrativa necesaria en relación con el Tribunal. **La Comisión Consultiva reconoce, en este caso también, que el buen funcionamiento del sistema de administración de justicia requiere una labor administrativa por parte del Presidente del Tribunal de Apelaciones y que esa labor debe ser remunerada. Por consiguiente, la Comisión recomienda que la Asamblea General apruebe el pago de un estipendio al Presidente del Tribunal de Apelaciones por un importe de 1.500 dólares al mes a partir del 1 de enero de 2018.**

27. Las necesidades no relacionadas con puestos también incluyen la suma de 45.000 dólares en la partida de expertos para sufragar los gastos de viaje de los miembros del Consejo de Justicia Interna, facilitadores y oradores de un acto para conmemorar el décimo aniversario del sistema de justicia interna en las Naciones Unidas. En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que la conmemoración adoptará la forma de un seminario y que la suma solicitada de 45.000 dólares permitiría sufragar los gastos de viaje de tres miembros del Consejo de Justicia Interna (que no tengan su base en Nueva York) y seis facilitadores y oradores externos. Además, para facilitar el evento se solicitaron las sumas de 2.500 dólares para la partida de atenciones sociales y 2.500 dólares para la partida de suministros y materiales. **A falta de estimaciones de costos detalladas de los viajes, la Comisión no está en condiciones de recomendar la aprobación de recursos adicionales para este fin. Si la Oficina desea celebrar el acto conmemorativo, sus gastos deberían absorberse con los recursos existentes. A este respecto, la Comisión debería alentar el uso de oradores y facilitadores pro bono.**

28. Con respecto a las medidas que el Secretario General solicita que adopte la Asamblea General y que figuran en el informe ([A/72/204](#), párr. 172). **La Comisión Consultiva recomienda que la Asamblea:**

- a) **Apruebe recursos para un puesto de Oficial Jurídico (categoría P-3) de personal temporario general en la Dependencia de Evaluación Interna;**
- b) **Regularice el mecanismo de financiación complementaria de carácter voluntario para la Oficina de Asistencia Letrada al Personal;**
- c) **Apruebe la prórroga de tres plazas de magistrados *ad litem* y los mandatos de los magistrados que las ocupan por un período de 12 meses, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018;**

d) **Apruebe la prórroga en 2018 del personal temporario que presta apoyo en la actualidad a los tres magistrados *ad litem*, integrado por 3 plazas de Oficial Jurídico (P-3) (1 en Ginebra, 1 en Nairobi y 1 en Nueva York), 2 plazas de Auxiliar Jurídico (Cuadro de Servicios Generales (otras categorías)) (1 en Ginebra y 1 Nueva York), y 1 plaza de Auxiliar Jurídico (Cuadro de Servicios Generales (contratación local)) (en Nairobi);**

e) **Apruebe el pago de 600 dólares por cada petición interlocutoria resuelta por un magistrado del Tribunal de Apelaciones de las Naciones Unidas a partir del 1 de enero de 2018;**

f) **Apruebe el pago de un estipendio al Presidente del Tribunal de Apelaciones de las Naciones Unidas por un importe de 1.500 dólares al mes a partir del 1 de enero de 2018.**

### **III. Actividades de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas**

29. En su informe sobre las actividades de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas el Secretario General indica que la Oficina incoó 2.633 casos en 2016 (2.026 en la Secretaría, 428 de los fondos y programas y 179 del Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados), lo que representa un aumento del 10% respecto del volumen de trabajo para 2015 (A/72/138, párr. 22). Para la Secretaría, el 53% de los casos provenían de las misiones sobre el terreno, incluidas las misiones políticas (*ibid.*, párr. 24). Reflejando una tendencia que viene de años anteriores, las principales cuestiones se referían a los puestos y las carreras (26% de los casos), las relaciones de evaluación (23% de los casos) y la remuneración y las prestaciones (16% de los casos).

30. Se informó a la Comisión Consultiva, en respuesta a sus preguntas, de que en 2016 la Oficina se había ocupado de 146 casos (aproximadamente el 7% del total de casos) relativos a las pensiones y las prestaciones por separación del servicio, de los cuales 80 casos se originaron en las misiones sobre el terreno. La Oficina facilitó los esfuerzos de las partes interesadas a fin de crear sinergias y asegurar la corriente de información entre la Organización y la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas de manera oportuna (véase también el próximo informe de la Comisión Consultiva sobre la Caja de Pensiones).

31. La tasa de utilización de los servicios de la Oficina en la Secretaría (la relación entre el número total de funcionarios y el número de casos recibidos) fue de casi el 5,5% en 2016, frente al 4,4% en 2015. La tasa fue mayor entre el personal de contratación internacional (5,6%). La tasa de utilización muestra un aumento constante y considerable a lo largo de los años (A/72/138, párr. 39, y gráfico XIV). Se informó a la Comisión Consultiva, en respuesta a sus preguntas, de que la Oficina atribuye esta tendencia del volumen de casos a los dos siguientes factores posibles: a) el personal y los administradores consideran cada vez más apropiado ponerse en contacto con la Oficina; y b) el aumento en el número de casos puede poner de manifiesto un alto grado de frustración en el personal debido a diferentes factores, como las inquietudes sobre diversas iniciativas de reforma y la reducción de personal de las misiones.

32. En cuanto a las actividades de mediación, el Secretario General indica que la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas incoó 134 casos en 2016, en comparación con 87 casos en 2015. De los 134 casos incoados en 2016, 64 casos se sometieron a mediación y 57 casos llegaron a la resolución; mientras que en 58 casos no se pudo proceder a la mediación porque una

de las partes se había negado a recurrir a esa posibilidad. La tasa de resolución de casos en los que realmente hubo mediación por la Oficina fue del 89% (véase [A/72/138](#), párr. 53). Según la información proporcionada a la Comisión Consultiva, una tasa de resolución del 80% es habitualmente el “parámetro de la industria”. **La Comisión toma nota con satisfacción de la elevada tasa de resolución de casos en los que realmente hubo mediación y alienta a la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación a que prosiga sus esfuerzos en la solución informal de controversias.**

33. En su resolución [71/266](#), la Asamblea General acogió con beneplácito el análisis de las causas profundas de los conflictos que figura en el informe anterior del Secretario General sobre las actividades de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas ([A/71/157](#)), destacó la importancia de mejorar el desempeño de la administración y las comunicaciones con el personal, e instó al Secretario General a que abordase las cuestiones sistémicas señaladas en el informe para mejorar las políticas y los procedimientos de la Organización. En el presente informe, el Secretario General resume las principales cuestiones sistémicas observadas por la Oficina desde su creación, y se ponen de relieve algunas de estas cuestiones en dos titulares: gestión de la actuación profesional, gestión del comportamiento y la rendición de cuentas ([A/72/138](#), párrs. 59 a 71). La Comisión Consultiva observa que la información sobre los progresos realizados en la aplicación de las recomendaciones que figuran en el informe del Secretario General sobre las actividades de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas se adjunta al informe del Secretario General sobre la administración de justicia (véase [A/72/204](#), anexo III). **La Comisión considera que el informe sobre las actividades de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas también debería proporcionar información sobre los cambios de política resultantes de la labor de la Oficina del Ombudsman para contribuir a resolver los problemas sistémicos.**

34. Por lo que respecta a la labor de divulgación, en el informe se indica que la Oficina llevó a cabo en total 354 actividades de divulgación en 2016, entre ellas 171 talleres, cursos de formación, sesiones informativas y presentaciones, dirigidas a más de 4.000 funcionarios, y que celebró 170 reuniones con altos funcionarios y consultas con asociados de grupos de interesados internos y externos ([A/72/138](#), párr. 75). En respuesta a sus preguntas, se informó a la Comisión Consultiva de que aproximadamente 1.700 empleados de las Naciones Unidas han participado en actividades de divulgación organizadas por la Oficina entre 2013 y 2016. **La Comisión acoge con beneplácito las actividades de divulgación emprendidas por la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación.**

35. De conformidad con el párrafo 47 de la resolución [71/266](#), en que la Asamblea General decidió examinar en su septuagésimo segundo período de sesiones las cuestiones relacionadas con los recursos necesarios para mejorar el funcionamiento de la administración de justicia, en el informe se proporciona información sobre cómo reforzar los recursos para mejorar la resolución informal de conflictos ([A/72/138](#), párrs. 109 a 112). La Comisión Consultiva observa que en los informes que son objeto de examen no figura ninguna propuesta oficial de recursos adicionales para aumentar las actividades de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación.

36. **La Comisión reitera la continua importancia de la parte oficiosa del sistema de administración de justicia en cuanto a la adopción de medidas tempranas para prevenir o limitar los casos de litigio. La Comisión recuerda sus observaciones anteriores en el sentido de que la resolución informal es una parte importante del sistema y sigue alentando a que se hagan esfuerzos para aumentar su utilización cuando proceda ([A/71/436](#), párr. 36).**