



# Asamblea General

Distr. general  
25 de junio de 2018  
Español  
Original: inglés

---

## Septuagésimo tercer período de sesiones

Tema 139 de la lista preliminar\*\*

### Plan de conferencias

## Plan de conferencias

### Informe del Secretario General

#### *Resumen*

El presente documento contiene información sobre los procedimientos y las actividades relativos al plan de conferencias llevados a cabo en Nueva York, Ginebra, Viena y Nairobi.

---

\* Publicado nuevamente por razones técnicas el 24 de julio de 2018.

\*\* [A/73/50](#).



## I. Introducción

1. En 2017, las actividades de gestión de conferencias de la Secretaría siguieron estando centradas en garantizar la calidad, la puntualidad, la eficacia en función de los costos, la sostenibilidad y la accesibilidad de los servicios prestados en Nueva York, Ginebra, Viena y Nairobi. El reto era, y sigue siendo, lograr progresos tangibles en un entorno de limitación presupuestaria. Por ejemplo, el deterioro del estado de las instalaciones de conferencias en la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi está afectando gravemente a la utilización de los servicios de conferencias en ese lugar de destino.

2. La naturaleza de la labor ha seguido cambiando. Las reuniones que no están previstas en el calendario superan ahora a las previstas en todos los lugares de destino y el proceso que está en marcha para simplificar el flujo de trabajo y automatizar varias funciones de apoyo en los servicios de traducción ha transformado radicalmente la forma en que trabajan el personal y los contratistas.

3. Así pues, en 2017 se introdujeron innovaciones en la gestión de las reuniones y de la documentación como parte de la estrategia de mejora y modernización permanente del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias. Se han hecho estudios para calcular el costo total de las reuniones que se celebran fuera de las sedes y determinar la viabilidad técnica de los servicios de interpretación a distancia. Se propuso y se aprobó una nueva estructura de los servicios de traducción en Nueva York para sacar partido al cambio en los métodos de trabajo con miras a optimizar la capacidad y mejorar la productividad sin que ello vaya en detrimento de la calidad del material traducido. Se desarrollaron nuevas aplicaciones tecnológicas y se siguieron perfeccionando las herramientas existentes, tanto para simplificar y acelerar los procedimientos que utiliza el personal como para mejorar la experiencia de los delegados. Se organizaron actividades de divulgación especialmente concebidas para los seis concursos celebrados en 2017. En tres de ellos, se combinaron los exámenes para traductores, editores, redactores de actas literales y preparadores de originales, correctores de pruebas y editores de producción, con lo que se allana el camino para efectuar más asignaciones transversales entre el personal de idiomas en un futuro. Todas las pruebas de contratación para traductores y demás personal de documentación fueron procesos íntegramente realizados a distancia, en cuyas fases finales se utilizó la tecnología más avanzada de vigilancia remota de exámenes. El sistema a distancia también se sometió a ensayo en las primeras fases de las pruebas para intérpretes independientes. Además, se barajaron opciones tecnológicas para hacer más accesibles los servicios de reuniones y se amplió la gama de servicios de accesibilidad.

4. En los últimos años, las actividades de gestión de conferencias de las Naciones Unidas realizadas en los cuatro lugares de destino se han convertido en firmes referentes del sector en cuestión de innovación técnica. La experiencia demuestra que aprovechar las soluciones tecnológicas más avanzadas es el único camino para que el personal de los servicios de conferencias haga frente a una demanda creciente mientras los recursos permanecen estáticos. Los resultados de la encuesta sobre la implicación del personal de 2018 muestran que el personal del Departamento está ávido de trabajar a la vanguardia del progreso tecnológico. En un momento en que el panorama de la tecnología evoluciona a un ritmo sin precedentes y se avanza hacia la cuarta revolución industrial, los servicios de conferencias tienen que seguir adaptándose e innovando.

5. Para seguir una estrategia armonizada de gestión de conferencias tiene que haber total claridad en cuanto a la división del trabajo entre las entidades de la Secretaría que prestan este tipo de servicios. Un hecho importante es que por fin se ha llevado a cabo la delimitación de responsabilidades entre los cuatro lugares de destino. En

adelante, la Secretaría General Adjunta de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias tiene autoridad para aplicar políticas, formular normas y directrices, gestionar los recursos comprendidos en la sección 2 del presupuesto por programas y supervisar las operaciones en la Sede, mientras que las Directoras Generales de las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Viena y Nairobi son responsables de velar por la aplicación de las políticas, normas y directrices establecidas por la Secretaría General Adjunta y de gestionar las operaciones cotidianas en sus lugares de destino respectivos. Este nuevo modelo descentralizado exige un sistema de gestión basada en los resultados. Se ha establecido un grupo de trabajo para examinar los indicadores clave del desempeño de las actividades de gestión de conferencias con arreglo a las nuevas disposiciones y garantizar que se armonicen las metodologías utilizadas en sus cálculos y se saque partido a los datos generados por las herramientas tecnológicas del Departamento.

## II. Gestión de reuniones

### A. Calendario de conferencias y reuniones

#### 1. Aprobación del proyecto revisado de calendario de conferencias y reuniones de las Naciones Unidas para 2019

6. En su período de sesiones sustantivo, que se celebrará en septiembre de 2018, el Comité de Conferencias examinará el proyecto de calendario revisado de conferencias y reuniones para 2019 ([A/AC.172/2018/L.2](#)) y transmitirá sus recomendaciones a la Asamblea General en su informe correspondiente a 2018 (que se publicará con la signatura [A/73/32](#)).

#### 2. Solicitudes de excepción a lo dispuesto en la sección I, párrafo 7, de la resolución 40/243 de la Asamblea General

7. Hasta la fecha, se han recibido las solicitudes de seis órganos para celebrar reuniones durante la parte principal del septuagésimo tercer período de sesiones de la Asamblea General. De conformidad con la práctica establecida, esas solicitudes serán examinadas por el Comité de Conferencias, que formulará una recomendación a la Asamblea.

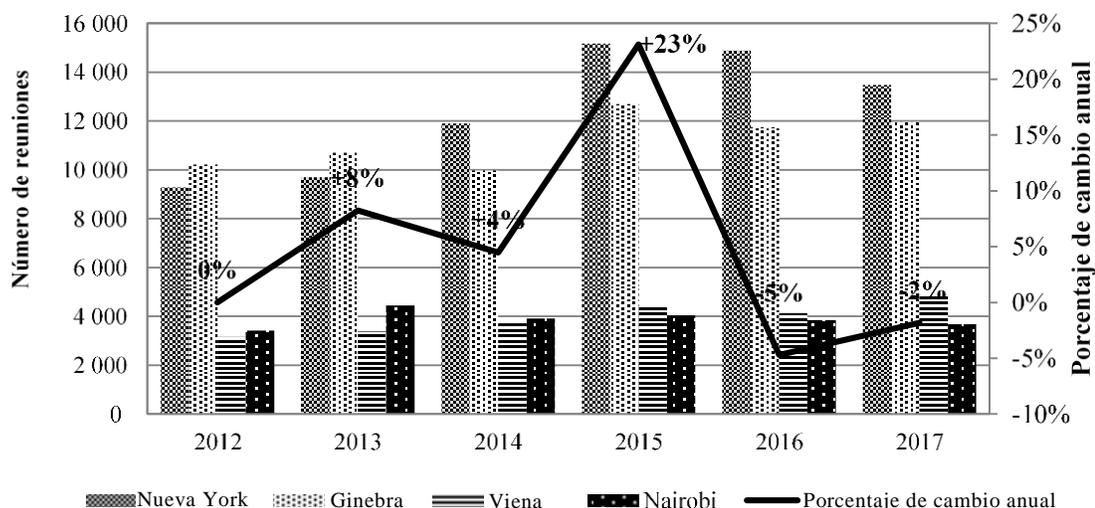
#### 3. Cambios entre períodos de sesiones respecto al calendario aprobado de conferencias y reuniones

8. El Comité de Conferencias aprobó cuatro solicitudes de cambios entre períodos de sesiones respecto al calendario aprobado de conferencias y reuniones.

### B. Utilización de servicios de interpretación e instalaciones para reuniones

9. Como se muestra en la figura I, el número total de reuniones celebradas en 2017 descendió un 2% respecto a 2016, de 34.604 a 33.975. No obstante, el número de reuniones que no están previstas en el calendario siguió aumentando de manera espectacular en todos los lugares de destino, lo que acarreó nuevas limitaciones de los recursos destinados a las reuniones previstas en el calendario. En Nueva York y Ginebra, las reuniones que no estaban previstas en el calendario representaron aproximadamente las tres cuartas partes del total de reuniones celebradas en 2017, proporción que supone un aumento considerable respecto a 2012, año en que constituían menos del 60% del total.

Figura I  
**Número total de reuniones celebradas en todos los lugares de destino,  
 2012 a 2017**



10. El deterioro del estado del centro de conferencias de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y su limitado aforo están afectando a la capacidad de la Secretaría para prestar servicios a los órganos con sede en Nairobi que figuran en el calendario y a las demás grandes conferencias y reuniones internacionales que allí se celebran. El centro, que se construyó en 1984, consta de ocho salas de reunión cuya capacidad oscila entre 20 y 550 personas. Solo dos de las salas están equipadas para ofrecer servicios de interpretación en los seis idiomas oficiales. En 2007 se construyeron otras seis salas semitemporales de uso diverso, con capacidad para albergar entre 60 y 90 personas cada una de ellas. Por lo tanto, la capacidad total es de 1.884 personas. En 2013, el número de miembros del Consejo de Administración del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, reemplazado en 2014 por la Asamblea de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente, se amplió de 58 a 193 Estados. En 2017, la participación en el tercer período de sesiones de la Asamblea superó las 3.500 personas, por lo que hubo que levantar y habilitar tiendas de campaña y otras estructuras provisionales y suministrarles electricidad y servicios de tecnología de la información. Las principales conferencias de las partes en acuerdos multilaterales en materia ambiental no se han reunido en Nairobi desde la convocatoria de 2006 de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático. Las instalaciones no reúnen los requisitos de tamaño y capacidad para afrontar la complejidad de esas conferencias. Por consiguiente, la utilización de las instalaciones de conferencias en Nairobi ha descendido sistemáticamente hasta llegar al 39% en 2017.

11. En 2009, se modernizó el sistema de gestión de conferencias e interpretación simultánea con el paso de la tecnología analógica a la digital y, en 2012, se introdujeron nuevas mejoras en el aislamiento y la ventilación de las cabinas de los intérpretes. No obstante, el equipo se acerca al final de su vida útil y de los ciclos de asistencia técnica, lo que sucederá en 2019, y se están produciendo fallos del sistema. Además, hay piezas de repuesto que se están dejando de fabricar. Está claro que habrá que aportar recursos destinados a cubrir los gastos de mantenimiento sin pérdida de tiempo, ya que, hasta la fecha las labores de mantenimiento indispensables solo se han podido realizar con apoyo financiero puntual. Dada la interdependencia entre el equipo, el mobiliario y la infraestructura de conferencias en general, toda mejora o

sustitución importante requerirá una planificación global de la construcción, la tecnología de la información y la gestión de conferencias.

12. Las condiciones actuales del centro de conferencias plantean un riesgo inmediato para el servicio de los principales acontecimientos del calendario celebrados en Nairobi, a saber, los períodos de sesiones de la Asamblea de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y del Consejo de Administración del Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-Hábitat), que se celebrarán, en ambos casos, en 2019. Las condiciones también entorpecen las actividades de promoción comercial para ampliar la base de clientes a otras organizaciones internacionales con sede en Nairobi, en la línea de la Comisión Económica para África, lo que aumentaría la utilización. Entretanto, el estado del equipo de interpretación simultánea impide que se sigan estudiando opciones de interpretación a distancia que podrían ampliar la capacidad de interpretación y, por consiguiente, los servicios ofrecidos por la Oficina.

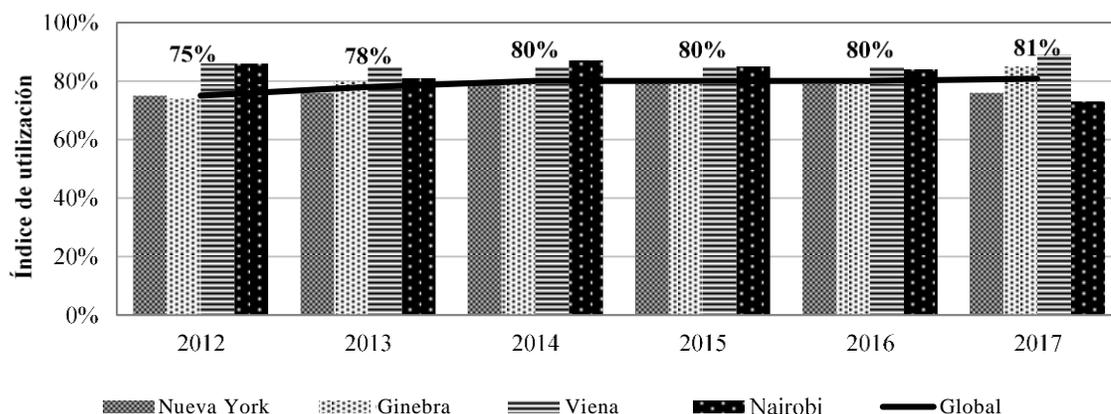
13. El mobiliario especializado de la sala asignada al Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas no se presta a la celebración de reuniones de un tipo distinto a las audiencias del tribunal, por lo que no se puede utilizar para otros fines.

## 1. Análisis del uso de los recursos de interpretación por los órganos de las Naciones Unidas

14. Durante el año, se ha realizado un seguimiento minucioso del uso que hacen los órganos incluidos en el calendario de los servicios de reuniones adjudicados en los cuatro lugares de destino. Estos últimos tomaron la iniciativa de plantear propuestas a los órganos intergubernamentales y de expertos para racionalizar sus programas de trabajo y ajustaron la asignación de los equipos de interpretación en consonancia. Gracias a ello, el índice de utilización general alcanzó el 81%, como se muestra en la figura II.

Figura II

**Utilización de los servicios de interpretación por todos los órganos incluidos en el calendario, 2012 a 2017**



## 2. Servicios de interpretación prestados en las sesiones de órganos con derecho a reunirse “cuando lo necesiten”

15. Como se muestra en la figura III, en 2017 el número de solicitudes de servicios de interpretación disminuyó en Nueva York un 9% respecto a 2016 y el número de reuniones con servicios de interpretación disminuyó un 7%. Ambas cifras eran

todavía un 50% más elevadas que las de 2012 y se atendieron todas las solicitudes de salas de reuniones. En Ginebra, el único órgano con derecho a reunirse “cuando lo necesite” es el Consejo de Derechos Humanos y, como se muestra en la figura IV, se atendieron todas sus solicitudes de servicios de interpretación y salas de reuniones.

Figura III

**Servicios de interpretación prestados en las sesiones de órganos con derecho a reunirse “cuando lo necesiten”, 2012 a 2017**

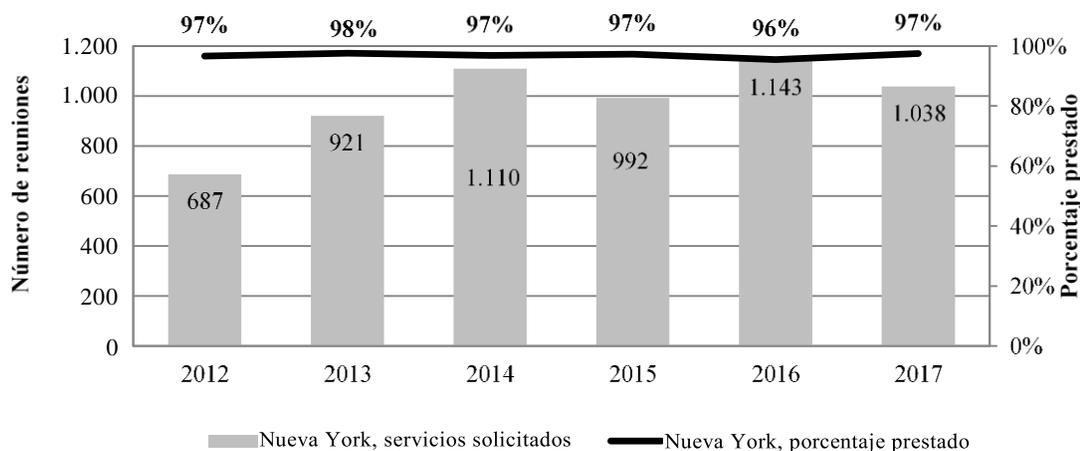
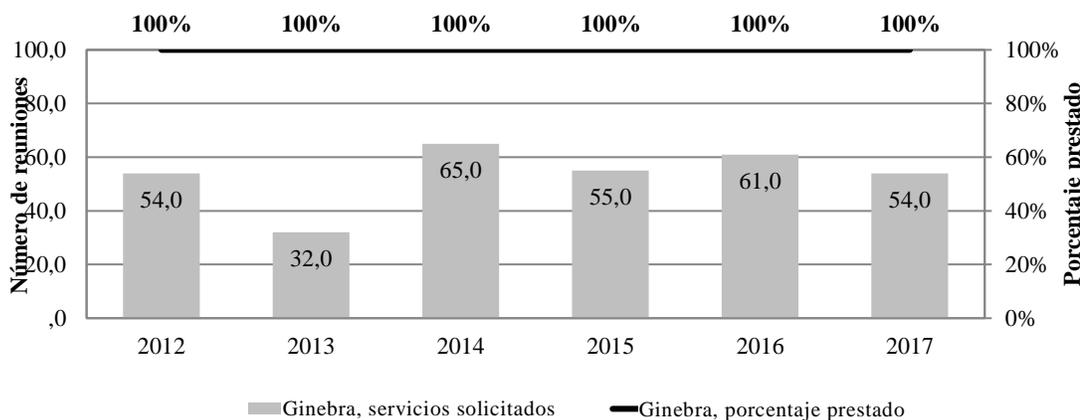


Figura IV

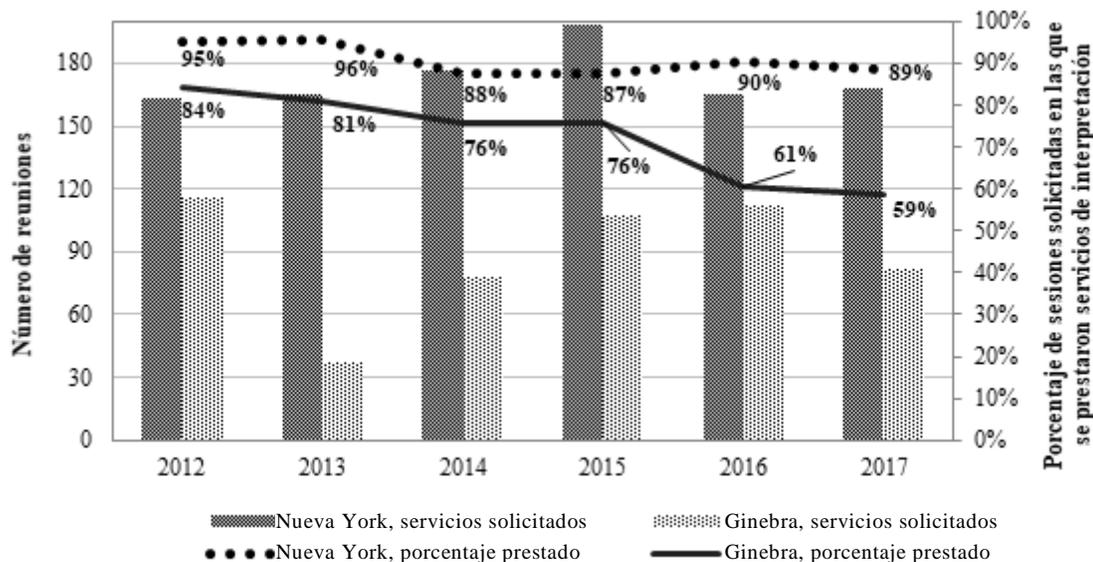
**Servicios de interpretación prestados en las sesiones de órganos con derecho a reunirse “cuando lo necesiten” en Ginebra, 2012 a 2017**



**3. Servicios de interpretación prestados en las sesiones de agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros**

16. En Nueva York y Ginebra se atendieron todas las solicitudes de salas de reuniones de las agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros. Los servicios de interpretación ofrecidos a esas agrupaciones, que solo se pueden facilitar si hay disponibilidad, recurriendo a servicios liberados por la cancelación de reuniones del calendario, variaron, como se muestra en la figura V.

Figura V  
**Servicios de interpretación prestados en las sesiones de agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros en Nueva York y Ginebra, 2012 a 2017**



17. En Nueva York, el número de solicitudes de servicios de interpretación fue similar en 2016 y 2017, al igual que el porcentaje de solicitudes atendidas. En Ginebra, el número de solicitudes se redujo un 27%, debido al gran número de reuniones preparatorias que se realizaron en 2016 en relación con el 14º período de sesiones de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, y el porcentaje de solicitudes atendidas en Ginebra disminuyó ligeramente, en un 2%.

#### 4. Utilización y mejora de las instalaciones de conferencias de la Comisión Económica para África

18. En la Comisión Económica para África, la tasa media de utilización de las salas fue del 77,65%. De conformidad con la recomendación de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (véase [A/71/571](#), párr. 34), el cálculo es actualmente comparable en los cuatro lugares de destino. El porcentaje de los recursos de conferencias disponibles utilizados en 2017 siguió siendo elevado y ascendió al 90%. Las instalaciones se mejorarán con la colocación de podios rediseñados accesibles y atriles ajustables en las salas de conferencias 1 y 2 en 2019. Está previsto reinstalar el piso de alfombra de esas mismas salas en 2018. No obstante, según las opiniones de los clientes, se necesitan mejoras tecnológicas urgentes a fin de lograr que la Comisión mantenga la capacidad para prestar servicios de conferencias de última generación. Además, los locales se deben renovar periódicamente. La ciudad de Addis Abeba está creciendo a un ritmo impresionante y hay varios proyectos del Gobierno y del sector privado en perspectiva para mejorar su capacidad en lo que respecta a locales para convenciones, banquetes y exposiciones. Se ha ultimado un plan de inversión en infraestructura para facilitar la modernización de la tecnología digital del centro de conferencias en el período comprendido entre 2018 y 2022, y está previsto que el proyecto de renovación del Palacio de África finalice en 2021.

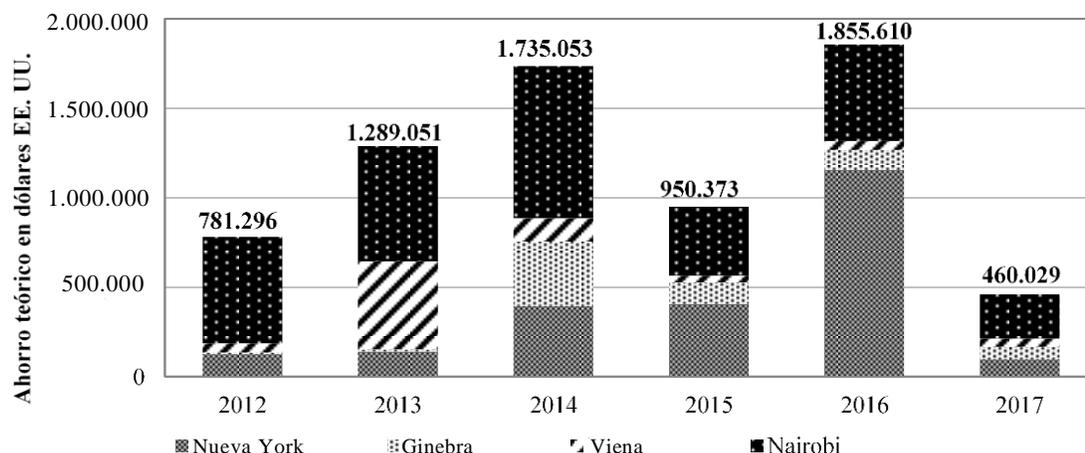
#### 5. Reuniones celebradas fuera de las sedes establecidas

19. Todos los lugares de destino siguieron aplicando la norma de gestión integrada a nivel mundial cuando procedía. En 2017, la aplicación de la norma permitió ahorrar

460.029 dólares, cantidad considerablemente inferior a la de 2016, según se muestra en la figura VI, debido principalmente a que se celebraron muchas menos reuniones fuera de las sedes establecidas en 2017 (23) que en 2016 (35). La mayor parte del ahorro revirtió en beneficio de los países anfitriones u otras organizaciones internacionales o regionales que solicitaron asistencia de las Naciones Unidas y solo el 26% del ahorro conseguido repercutió en la sección 2 del presupuesto por programas.

Figura VI

**Ahorro teórico por servicios compartidos en las reuniones celebradas fuera de los lugares de destino, 2012 a 2017**



20. El número de actas literales producidas por el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias aumentó a 473 en 2017, frente a 435 en 2016 y 439 en 2015. El número de actas resumidas redactadas en Nueva York en 2017 fue de 291, frente a 328 en 2016 y 419 en 2015, y en Ginebra fue de 600 en 2017, frente a 622 en 2016 y 580 en 2015.

21. Las grabaciones digitales siguen estando a disposición de cualquier órgano que se reúna, previa solicitud. En 2017, tres órganos con sede en Viena que tienen derecho a actas escritas siguieron utilizando grabaciones digitales y dos de ellos utilizaron las grabaciones en lugar de actas por escrito. El número de visitas a la correspondiente página del reproductor de sonido fue de 57.740 en 2017, frente a 89.752 en 2016 y 63.897 en 2015.

### C. Innovaciones en la gestión de reuniones

22. En 2017 se aplicaron varias ideas innovadoras y mejoras a la gestión de reuniones. En Nueva York, dentro del portal gMeets, se desarrolló una aplicación, distribuida en febrero de 2018, que proporciona una ventanilla única para solicitar reuniones y brinda acceso a toda la gama de este tipo de servicios, al tiempo que fomenta la coordinación entre los proveedores, lo que redundará en la eficiencia y la eficacia de todo el sistema.

23. A través del portal e-deleGATE, se ofrecieron al plenario y los comités principales de la Asamblea General nuevas aplicaciones, entre ellas, los módulos de gestión del acceso, listas electrónicas de participantes y ubicación de los comités. Estas aplicaciones no solo han racionalizado la labor de la División de Asuntos de la Asamblea General y el Consejo Económico y Social, sino que también respondían a la necesidad de contar con canales eficaces y seguros entre los delegados y las

secretarías de los comités. El portal se amplió al Consejo Económico y Social y sus comisiones orgánicas a principios de 2018.

24. En lo que constituía un proyecto piloto para reducir fotocopias y dotar a las operaciones de conferencias de un carácter más sostenible, las notas de la Presidencia de la Asamblea General para las sesiones plenarias se transmitieron electrónicamente a los intérpretes un día antes de cada sesión y se actualizaron sobre la marcha durante la reunión.

25. Se utilizaron diversas tecnologías para hacer posible que el *Diario de las Naciones Unidas* se publicará en los seis idiomas oficiales a lo largo del año y en un formato digital que facilita el uso. El nuevo sistema se puso en marcha el 2 de enero de 2018.

26. El proyecto experimental de Indico, herramienta de código abierto de acreditación y registro de reuniones, se amplió en la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra. La adopción de la herramienta por otras entidades de las Naciones Unidas, como la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, ha simplificado aún más las labores de acreditación, reducido la duplicación de tareas y permitido la retirada de ocho aplicaciones anteriores. Además, ha contribuido, al mismo tiempo, a reforzar los estrictos requisitos de seguridad de la Organización para el acceso a las instalaciones. La herramienta, que también sirvió para gestionar la acreditación y la expedición de tarjetas de identificación utilizadas en conferencias a distancia, se desarrollará como la interfaz del sistema general de gestión de conferencias y acontecimientos en Umoja.

27. El auge de las herramientas de videoconferencia y participación a distancia en reuniones (modalidades en las que los participantes no están presentes en la sala) ha planteado nuevos retos a los servicios de interpretación, ya que la calidad del sonido y las interferencias ambientales pueden dificultar enormemente que los intérpretes rindan a un nivel óptimo. Por lo tanto, a principios de 2018 se preparó una serie de directrices sobre los requisitos técnicos y las normas para las videoconferencias y la participación a distancia que se distribuyeron a los órganos intergubernamentales y las correspondientes dependencias de la Secretaría en Nueva York, como se hizo en Ginebra en 2016.

28. Se sopesó la viabilidad técnica y práctica de la interpretación remota o a distancia (en la que los intérpretes no están presentes en la sala) entre los cuatro lugares de destino. Algunas de las recomendaciones derivadas del proceso son que se establezca en cada lugar de destino una sala exclusivamente dedicada a las pruebas de interpretación a distancia y que se emprendan actividades de divulgación dirigidas a todos los interesados.

29. En Ginebra, se desarrolló en 2017 y se pondrá en marcha en 2018 una herramienta para calcular automáticamente las consecuencias financieras y en materia de recursos de los servicios de conferencias, los servicios técnicos y los servicios de apoyo a reuniones y actos especiales sobre la base de los requisitos estipulados por el usuario. El flujo de trabajo para facilitar servicios auxiliares de interpretación a las misiones sobre el terreno también se automatizó y se simplificó a principios de 2018.

#### **Uso de los locales de las Naciones Unidas**

30. En Nueva York, Ginebra y Viena, han seguido aumentando las solicitudes de utilización de locales de las Naciones Unidas para reuniones y actos paralelos que no están previstos en el calendario. El trabajo añadido que genera el gran número de actos de este tipo que se celebran en la Sede supuso una presión considerable para los servicios de gestión de reuniones en Nueva York en 2017. Por consiguiente, se está estudiando el modo de establecer un mecanismo para cobrar los gastos asociados a

las actividades culturales, las reuniones y los actos que no guarden relación con el proceso intergubernamental, como se hace en Ginebra. Además, en marzo de 2018 se distribuyó una nota verbal en la que se indicaba un procedimiento revisado de aprobación de solicitudes de uso de locales de las Naciones Unidas en Nueva York, a fin de garantizar la buena marcha de las sesiones previstas en el calendario y las reuniones de las agrupaciones regionales y otros grupos establecidos de Estados Miembros y reducir al mínimo el deterioro de las salas de conferencias y el Salón de la Asamblea General. Se revisará la instrucción administrativa sobre utilización de locales de las Naciones Unidas para reuniones, conferencias, actos especiales y exposiciones, de fecha 26 de abril de 1996 (ST/AI/416), que actualmente rige la utilización de locales de las Naciones Unidas, a fin de incorporar la puesta en marcha del sistema de ventanilla única para solicitar servicios de reuniones.

### **III. Gestión de documentos**

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

31. En general, el cumplimiento de los departamentos de origen de los plazos de presentación de los documentos programados para su procesamiento (edición, traducción y formateo) siguió siendo elevado en 2017 y ascendió al 90%, frente al 92% en 2016, como se muestra en la figura VII. Además, mejoró considerablemente el cumplimiento de la Secretaría de los plazos de procesamiento de cuatro semanas para los documentos que se presentan a tiempo y dentro de los límites de palabras, que se situó en el 97%, frente al 88% en 2016 y al 70% en 2015 (véase la figura VIII). Entretanto, el cumplimiento de los plazos de publicación también siguió una tendencia al alza y alcanzó el 92%, a partir de un 85% en 2016 y un 73% en 2015, como se muestra en la figura IX. Cabe señalar que, dado que la aprobación del programa de trabajo de la Quinta Comisión es dinámica, a efectos de planificación, el inicio del período de sesiones principal (octubre) se considera el plazo para la presentación de un gran número de documentos.

32. En Nueva York, la proporción de documentos que no se pudieron programar conforme a la norma de presentación de las 10 semanas por razones ajenas al control de la Secretaría ha aumentado considerablemente desde 2014. Esta circunstancia, que afectó a la puntualidad de la publicación, no se reflejaba en los informes anteriores. Por consiguiente, los datos sobre publicación de Nueva York correspondientes al período 2015-2017 que aquí se presentan se calculan partiendo de la premisa de que la publicación puntual consiste tanto en la publicación efectuada con una antelación mínima de seis semanas respecto al examen, en el caso de los documentos programados con arreglo a la norma de las 10 semanas, como en la publicación dentro del plazo acordado con los departamentos de origen, en casos de asignación de fecha tardía. Así pues, los datos de Nueva York correspondientes a 2015, 2016 y 2017 que se ofrecen en este documento varían respecto a los que figuran en los informes de años anteriores.

Figura VII  
Puntualidad en la presentación de documentos programados, 2012 a 2017

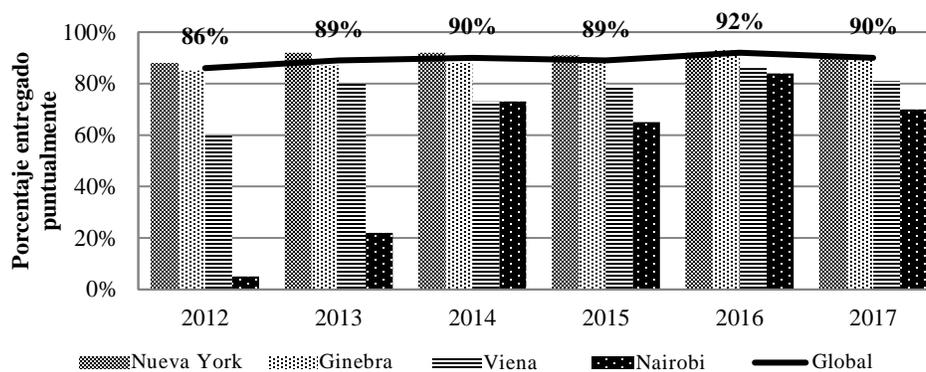


Figura VIII  
Puntualidad en el procesamiento de documentos programados, 2012 a 2017

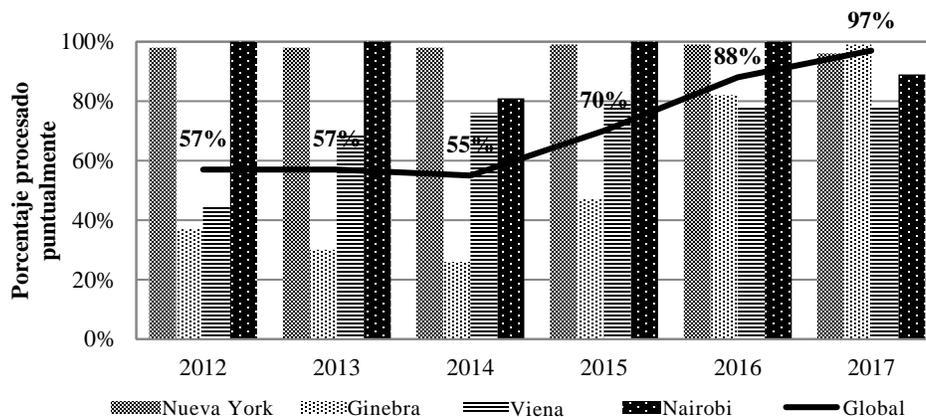
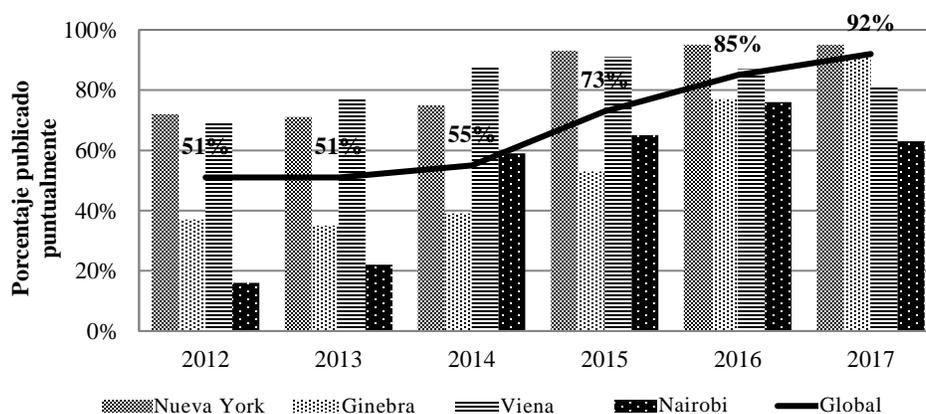


Figura IX  
Puntualidad en la publicación de documentos programados, 2012 a 2017



33. Estos resultados se lograron mediante esfuerzos concertados en varios planos. En Nueva York, se celebraron consultas con los departamentos de origen para presentar los informes antes del plazo obligatorio de presentación, cuando fuese factible. Además, se ofreció asesoramiento debidamente adaptado a las entidades cuyo cumplimiento en materia de presentación era inferior al 90% para ayudarlas a alcanzar ese punto de referencia en el futuro. En enero de 2017 se implantó un nuevo procedimiento para aprobar y dar curso a los informes del Secretario General conforme al cual es obligatorio someter todos los informes de este tipo al examen de la Oficina Ejecutiva del Secretario General antes de presentarlos para su procesamiento. El Departamento también mantuvo una colaboración más estrecha con la secretaría de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto para hacer más previsible la presentación de los informes de la Comisión a la Quinta Comisión en la reanudación del septuagésimo segundo período de sesiones de la Asamblea General.

34. En Ginebra, se siguió mejorando la fiabilidad de las previsiones de presentación y el cumplimiento de los plazos al respecto mediante los contactos con las secretarías competentes. En Viena, el cumplimiento en materia de presentación se redujo al 81%, debido principalmente a la complejidad de algunos documentos y a los largos procesos de autorización. Además, varios documentos no se pudieron programar conforme a los plazos obligatorios debido a las pautas de reunión locales. La confirmación tardía de fechas de las reuniones afectó al cumplimiento en materia de presentación en Nairobi.

35. En numerosas ocasiones durante 2017, los documentos imprevistos de elevada prioridad y, a menudo, grandes dimensiones sometieron la capacidad de procesamiento de la Secretaría a una presión añadida. En Nueva York, el 96% de los documentos programados que se presentaron a tiempo y dentro del límite de palabras se procesaron puntualmente con arreglo al plazo establecido de 28 días. En Ginebra, mejoró considerablemente el cumplimiento de los plazos de procesamiento, que alcanzó el 99%, frente al 82% en 2016. Todas las dependencias de procesamiento del lugar de destino siguieron sacando partido a la herramienta de visualización del volumen de trabajo (véase el párr. 50), que ofrece funciones avanzadas de seguimiento, análisis y pronóstico. En Viena, se mantuvo un cumplimiento global de los plazos de procesamiento del 78%, por la naturaleza y el volumen del grueso de los informes ajenos a la secretaría que presentan los grupos de trabajo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. En Nairobi, el cumplimiento de los plazos de procesamiento fue del 100% en el caso del tercer período de sesiones de la Asamblea de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente, pero solo del 25% en el del 26º período de sesiones del Consejo de Administración de ONU-Hábitat, debido a las correcciones de última hora y las solicitudes que hicieron las secretarías competentes de que se paralizase la publicación de documentos, en espera de las decisiones sobre las fechas del período de sesiones.

36. En lo que respecta al cumplimiento de los plazos de publicación acordados, en 2017 continuó la tendencia general al alza. La puntualidad de la publicación se mantuvo en el 95% en Nueva York y aumentó considerablemente en Ginebra, hasta el 91%, frente al 77% en 2016. La presentación escalonada de documentos para períodos de sesiones largos, como los del Consejo de Derechos Humanos, siguió dando buen resultado y se ha aplicado también a determinadas reuniones de otros órganos.

37. En Viena, se negociaron con los departamentos y las oficinas de origen pautas alternativas de procesamiento, que fueron aceptadas por los Estados Miembros, y el cumplimiento en materia de publicación aumentó al 82%, frente al 79% en 2016. En Nairobi, todos los documentos presentados para el tercer período de sesiones de la Asamblea de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente se publicaron con arreglo

a la norma de las seis semanas. Sin embargo, la publicación de los documentos del 26° período de sesiones del Consejo de Administración de ONU-Hábitat se resintió del nivel de cumplimiento en la presentación, que fue muy bajo.

## B. Control y limitación del volumen de trabajo de documentación

38. Como se muestra en la figura X, el volumen de trabajo global de traducción aumentó solo ligeramente en 2017. En Nueva York, se adoptaron medidas innovadoras de control y limitación de documentos que contribuyeron a reducir un 3% el volumen de trabajo de traducción respecto a 2016. Los límites de palabras se aplicaron estrictamente y se racionalizó el procesamiento de los proyectos de resolución para eliminar la repetición de tareas. Como resultado, el volumen de material presentado para su procesamiento fue inferior en más o menos 1,57 millones de palabras al que solicitaron inicialmente los departamentos, y el porcentaje de documentos programados que se ajustaban al límite de palabras establecido aumentó al 80%, frente al 79% en 2016, según se muestra en la figura XI.

Figura X  
Volumen de trabajo de traducción, 2012 a 2017

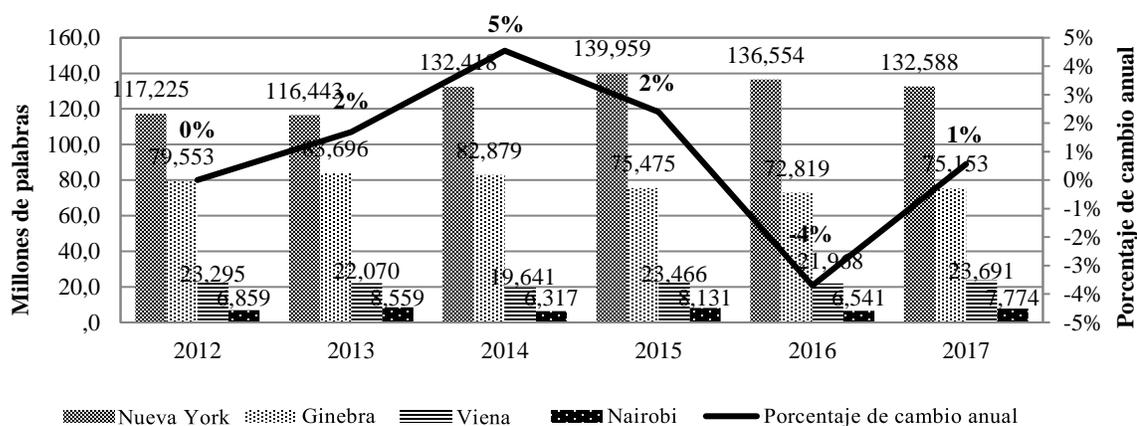
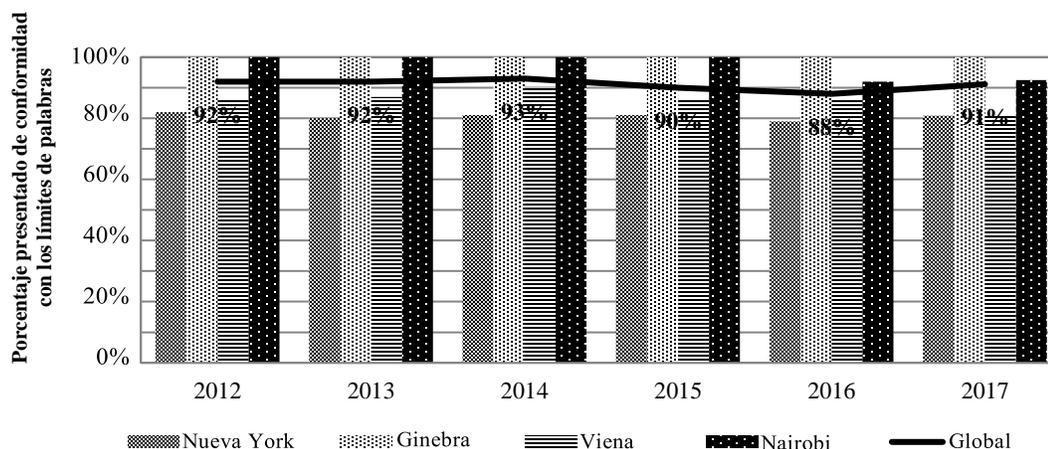


Figura XI  
Documentos presentados para su procesamiento de conformidad con los límites de palabras obligatorios o recomendados, 2012 a 2017



39. En Ginebra, el aumento de la documentación presentada por los principales clientes para su procesamiento amplió la carga de trabajo de traducción en 2017 en un 3% respecto a 2016. Desde 2012 se han respetado los límites de palabras de todos los documentos programados y solo se concedieron exenciones en el caso de siete informes de la Dependencia Común de Inspección que no se pudieron programar por su carácter intersectorial. En Viena, el volumen de trabajo de traducción aumentó un 8% en 2017 respecto a 2016 debido a la introducción de varios instrumentos jurídicos nuevos y de gran extensión, así como al trabajo de traducción recibido de otros lugares de destino con arreglo al acuerdo de distribución del volumen de trabajo. Aproximadamente, el 81% de los documentos se ajustaron a los límites de palabras y, cuando se rebasaron, se debió, principalmente, a la reciente ampliación de los ciclos de presentación de informes de los correspondientes órganos que celebran sesiones.

40. En Nairobi, el volumen de trabajo de traducción ascendió un 19% respecto a 2016 y la mayoría de los documentos se presentaron dentro de los límites de palabras establecidos. El control y la limitación de la carga de trabajo de traducción y el aumento general de la productividad de los servicios de traducción, gracias a la aplicación de herramientas tecnológicas y nuevos métodos de trabajo, permitieron mejorar la eficiencia y eficacia en la cadena de documentación (véanse las seccs. C y IV.A).

### C. Productividad

41. En informes anteriores, la productividad de traducción se expresaba como el promedio del rendimiento individual, es decir, las palabras que procesaba cada funcionario por día de trabajo. Sin embargo, esta tasa individual no plasma por completo la productividad de las operaciones de traducción en su conjunto, ya que no refleja el efecto en la totalidad de la cadena del empleo de métodos de trabajo diferentes, como la traducción asistida por computadora y la autorrevisión. La aplicación de instrumentos adaptados (eLUNa) en los últimos años ha permitido a los servicios de traducción aumentar la productividad individual e introducir modalidades de trabajo más eficientes (como la traducción autorrevisada, proceso realizado por una sola persona, frente a la traducción realizada por un traductor y revisada posteriormente por otro). Las ventajas derivadas se concretan mejor mediante la productividad general, es decir, el número total de palabras procesadas, dividido por todos los funcionarios de traducción que participan en la producción. En el cuadro 1 figuran esos datos para el período comprendido entre 2013 y 2017.

Cuadro 1

**Productividad general de los servicios de traducción en páginas por día, 2013 a 2017**

<i>Lugar de destino</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>
Nueva York	5,4	5,4	5,8	5,9	5,9
Ginebra	5,3	5,1	4,8	5,1	5,0
Viena	5,2	5,3	5,1	5,4	5,2
Nairobi	6,3	5,5	5,9	5,8	5,3

42. El acusado aumento de la productividad registrado en los servicios de traducción de Nueva York entre 2014 y 2015 obedece al despliegue de eLUNa y el consiguiente ajuste de las modalidades de trabajo, tal como una mayor dependencia de la autorrevisión. Las demás diferencias entre lugares de destino y variaciones de un año a otro responden a las distintas dinámicas de la carga de trabajo local y a la naturaleza de los textos traducidos y su uso previsto. Por ejemplo, la cota máxima registrada en

2013 en Nairobi corresponde a un año en el que se recibió una carga de trabajo inusual que no se pudo pronosticar debidamente. El modelo de actividad de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi se basa en cubrir esas subidas recurriendo más al trabajo por contrata. En esas circunstancias, el pequeño equipo interno de traducción se concentra en la gestión del volumen de trabajo y el control de calidad del trabajo por contrata, y en traducir y revisar únicamente los documentos que requieren un conocimiento interno especializado. Dada la mayor sofisticación y la ampliación del alcance y las funciones de las herramientas de traducción asistida por computadora y su incorporación en todas las operaciones de traducción de la Secretaría, se espera que las tasas de productividad de los otros tres lugares de destino alcancen niveles similares a los de Nueva York en los próximos años. La meta consiste en aumentar la productividad y la eficacia global de los servicios de traducción de la Secretaría para que se pueda absorber cierto volumen de trabajo imprevisto y seguir reduciendo la dependencia del personal temporario en los dos mayores lugares de destino en el futuro. Así pues, la inversión en tecnología permitirá que el personal de traducción dedique más tiempo a tareas no repetitivas de mayor valor añadido esenciales para cumplir su mandato en materia de aseguramiento de la calidad.

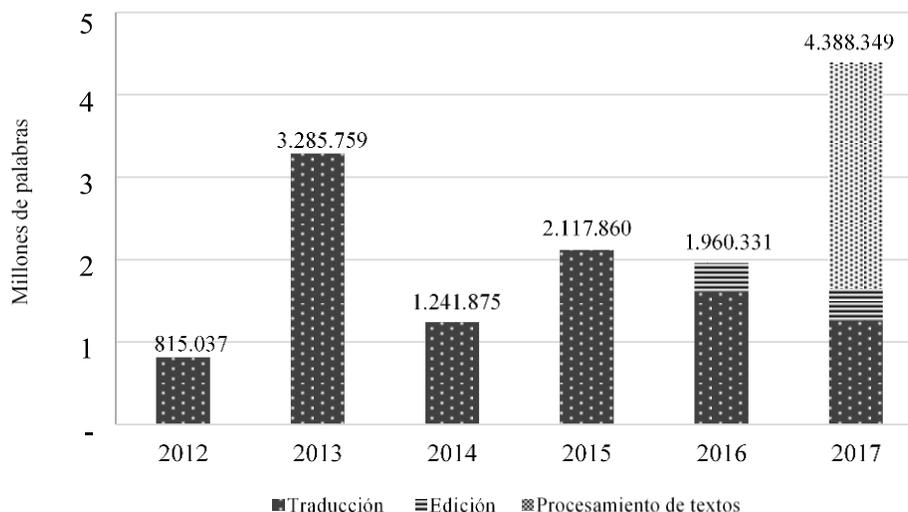
43. Cabe señalar que incluso los datos de productividad general ofrecen una visión parcial de las ganancias en eficiencia, en la medida en que no plasman las mejoras generadas en los últimos años por la automatización de diversas funciones de apoyo a la traducción (p. ej., la labor de investigación y verificación realizada por auxiliares referencistas), que permite suprimir algunos puestos. Este proceso ya ha tenido lugar en Nueva York y se producirá en los demás lugares de destino a su debido tiempo.

#### D. Distribución del volumen de trabajo

44. En la figura XII se representa el volumen de trabajo compartido entre los lugares de destino. El marcado aumento registrado en 2017 se debe a que, por primera vez, se ha añadido el trabajo de procesamiento de textos a la combinación de tareas compartidas, con lo que el volumen total de palabras compartido se elevó de 2,0 millones de palabras en 2016 a 4,4 millones de palabras en 2017. No obstante, la coincidencia de las cotas máximas de actividad de los distintos lugares de destino sigue coartando la capacidad de la Secretaría para explotar las posibilidades de compartir la carga de trabajo durante todo el año.

Figura XII

**Distribución del volumen de trabajo entre lugares de destino, 2012 a 2017, atendiendo al número de millones de palabras y al tipo**



## **E. Publicación simultánea de los documentos**

45. Uno de los pilares del multilingüismo es la publicación simultánea de los documentos en todos los idiomas oficiales. Nueva York, Viena y Nairobi lograron un cumplimiento del 100% en 2017 y, en Ginebra, el cumplimiento alcanzó el 99,9%, frente al 80% en 2016. Cabe señalar que en estas cifras no se tienen en cuenta los casos en que los anexos se publican en un solo idioma a fin de asegurar la publicación puntual del informe, con arreglo a la resolución [47/202](#) de la Asamblea General.

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

46. En febrero de 2018, se habían digitalizado, catalogado y puesto a disposición del público 454.600 documentos de las Naciones Unidas en los seis idiomas oficiales, cifra que representa un 15,15% de los 3 millones de documentos clasificados como importantes que se necesitaba digitalizar, frente a un 12,8% en abril de 2016. La Biblioteca Dag Hammarskjöld del Departamento de Información Pública dirige la iniciativa, a la que el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias presta apoyo en las labores de escaneado.

## **G. Innovaciones en el procesamiento de los documentos**

47. En 2017 se aplicó una serie de ideas y de medidas innovadoras para fomentar la eficiencia en el ámbito del procesamiento de la documentación. Se crearon plantillas especiales para agilizar la traducción, en el contexto de la publicación cotidiana del *Diario de las Naciones Unidas* en Nueva York en los seis idiomas oficiales a lo largo de todo el año. El sistema de herramientas creado en el proyecto gText se siguió ampliando para ofrecer funciones de terminología, referencias, reconocimiento de texto, traducción automática y aseguramiento de la calidad al personal interno y externo en los cuatro lugares de destino y otras ubicaciones. La interfaz de edición de eLUNa se puso en marcha en marzo de 2017 y se mejoró el mecanismo de carga de documentos en el Sistema de Archivo de Documentos de Nueva York y Ginebra para suprimir la carga manual y lograr que la entrega del material fuese más ágil y eficaz. También se modernizaron los enlaces universales a los documentos del sistema.

48. Todos los bloques de datos locales pertenecientes a los lugares de destino y las comisiones regionales se transfirieron debidamente al portal mundial de UNTERM en 2017 y, en 2018, se fusionarán para producir una base única de datos multilingüe que contenga toda la terminología oficial de las Naciones Unidas. Los bloques de datos bilingües ya se comparten actualmente en todo el mundo, de modo que todos los servicios de traducción pueden utilizar las mismas bases de datos, lo que servirá para fomentar la coherencia en el uso de la terminología.

49. Se está desarrollando internamente un nuevo sistema de gestión de documentos para los cuatro lugares de destino, gDoc2.0, con el objetivo de establecer un sistema único a tal efecto que abarque de principio a fin del proceso y esté conectado a eLUNa y otros mecanismos de producción. De este modo, se simplificarán los flujos de trabajo y los procedimientos, se generará inteligencia institucional de mayor calidad y se facilitará la distribución del volumen de trabajo. Muchos procedimientos, como la contratación de traductores externos y el control de calidad de la traducción por contrata ya se han normalizado. El uso de un sistema único también propiciará las economías de escala en lo que respecta al mantenimiento y la actualización. Está previsto que el nuevo sistema se someta a prueba en 2019.

50. La herramienta de visualización del volumen de trabajo, creada por el personal de la casa utilizando software de código abierto, ofrece análisis sencillos de utilizar como apoyo en la toma de decisiones y se ha utilizado en los servicios de documentación de Ginebra desde 2015. Dado que permite priorizar el trabajo de manera eficaz, la herramienta ha contribuido a mejorar en gran medida y sistemáticamente la puntualidad del procesamiento de los documentos en la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, que alcanzó un nivel récord del 99,3% en 2017.

51. La Sección de Edición de Nueva York mantuvo su política de exigir que los editores consultasen con los funcionarios o las delegaciones responsables de los documentos para aclarar cualquier irregularidad gramatical o de otro tipo que pudiera afectar al significado esencial del texto. Se han hecho esfuerzos para que los editores sean más conscientes del alcance de los cambios estilísticos y para entablar contacto con las delegaciones y mostrarles la importancia de que las resoluciones se editen a fin de garantizar la coherencia en todos los idiomas oficiales, sin hacer cambios de naturaleza sustantiva en los textos convenidos de los proyectos de resolución y las resoluciones aprobadas, de conformidad con la resolución 72/19 de la Asamblea.

## **IV. Dotación de personal**

52. En busca de mayor eficiencia y sostenibilidad, la dirección de conferencias de la Secretaría no cesa de adoptar medidas que garanticen una dotación de personal óptima, tanto ahora como en un futuro, aprovechando las tecnologías de vanguardia siempre que resulta posible.

### **A. Vacantes, contratación e innovaciones en la dotación de personal**

#### **1. Vacantes**

53. En el cuadro 2 se presentan las tasas de vacantes en los principales grupos ocupacionales por lugar de destino al 31 de diciembre de 2017, mientras que en el cuadro 3 figuran las cifras de 2016 a efectos de comparación. En casi todos los casos, las tasas de vacantes se redujeron, sobre todo en traducción y procesamiento de textos en la Sede. Dos de los tres puestos de traducción en Nairobi se cubrieron en el primer semestre de 2018, con lo que la tasa de vacantes se redujo al 5%. Sin embargo, la tasa de vacantes de interpretación en Nairobi se mantuvo elevada, en el 37%, debido en gran medida a la escasez de puestos de categoría P-4 y, por lo tanto, de perspectivas profesionales para los intérpretes en el lugar de destino. La Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi sigue revisando activamente las listas de candidatos cuando se publican y haciendo publicidad interna y externa para atraer aspirantes cualificados, iniciativas que han reducido la tasa de vacantes al 15,8% en el primer semestre de 2018.

**Cuadro 2**  
**Tasas de vacantes en los principales grupos ocupacionales por lugar de destino,**  
**al 31 de diciembre de 2017**

	<i>Nueva York</i>		<i>Ginebra</i>		<i>Viena</i>		<i>Nairobi</i>	
	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Servicios de interpretación	9	7	5	5	1	4	7	37
Servicios de traducción	31	9	10	6	5	12	3	14
Dependencias de procesamiento de textos	17	14	17	19	1	3	3	14
Edición, terminología y referencias	2	7	2	10	–	–	–	–
Actas literales	3	6	–	–	–	–	–	–

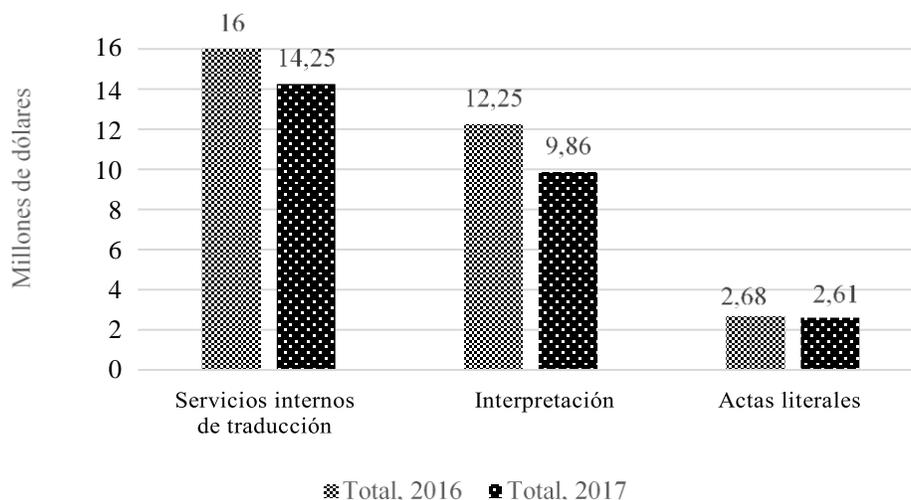
**Cuadro 3**  
**Tasas de vacantes en los principales grupos ocupacionales por lugar de destino,**  
**al 31 de diciembre de 2016**

	<i>Nueva York</i>		<i>Ginebra</i>		<i>Viena</i>		<i>Nairobi</i>	
	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Servicios de interpretación	8	6	8	8	–	–	7	37
Servicios de traducción	45	14	9	5	2	5	–	–
Dependencias de procesamiento de textos	24	20	9	10	1	3	–	–
Edición, terminología y referencias	1	4	1	5	1	17	–	–
Actas literales	4	8	–	–	–	–	–	–

## 2. Personal temporario para reuniones

54. Se recurre al personal temporario para reuniones a fin de contar con lingüistas profesionales independientes debidamente preparados para hacer frente a aumentos acusados del volumen de trabajo y cubrir déficits temporales de capacidad interna. Así pues, los gastos conexos varían considerablemente de un servicio a otro. Ciertos factores, como las ganancias en eficiencia obtenidas en traducción mediante el uso de la tecnología y de nuevos métodos de trabajo y las iniciativas concertadas a fin de aumentar las listas de trabajadores locales por cuenta propia, han permitido a la Secretaría reducir su gasto en concepto de personal temporario en los cuatro lugares de destino para traducción interna, interpretación y redacción de actas literales en 1,8 millones de dólares (el 11%), 2,4 millones de dólares (el 19,5%) y 70.000 dólares (el 2,6%), respectivamente, lo que representa una disminución global de 4,21 millones de dólares (un 13,6%) entre 2016 y 2017 (véase la figura XIII).

Figura XIII  
**Gastos en personal temporario para reuniones, por grupo ocupacional,  
 2016 y 2017**



### 3. Contratación

55. En 2017 se celebraron seis concursos de idiomas que redundaron en la selección de una lista de 143 profesionales de idiomas para su posterior contratación en 2018, resultado que es muy superior al de años anteriores en el caso de algunas lenguas. Tres de los exámenes fueron pruebas combinadas para traductores, editores, redactores de actas literales y preparadores de originales, correctores de pruebas y editores de producción, en las que los candidatos aprobados pasan a una lista única para que posteriormente se los contrate, se los transfiera o se los asigne en préstamo a cualquiera de esas esferas funcionales. Con el despliegue de la plataforma gText en todos los lugares de destino, la incorporación progresiva de las interfaces de edición y otras funciones lingüísticas en eLUNa y el desarrollo de una herramienta de formación en línea, se seguirá fomentando la creación de una fuerza de trabajo versátil en los servicios de documentación, que se pueda transferir a diversas funciones y preste servicio donde más se necesita.

56. En vista del éxito de los exámenes para traductores de español de 2016, todos los exámenes combinados de 2017 fueron pruebas realizadas íntegramente a distancia, accesibles para cualquier aspirante cualificado que dispusiese de una computadora y una conexión de Internet, incluidas las personas con discapacidad física. Gracias a este enfoque, el número de aspirantes creció más del doble y pasó de 3.203 en la anterior convocatoria de esos tres exámenes, realizados con bolígrafo y papel, a 6.739 en la primera convocatoria efectuada por completo en línea. Además, la proporción de aspirantes de regiones tradicionalmente infrarrepresentadas ascendió considerablemente, del 20% al 33% en el examen de inglés y del 25% al 47% en el de francés. También hubo mayor proporción de aspirantes de Australia y Nueva Zelanda en el examen de inglés, lo que prueba una vez más que esos exámenes en línea fomentan la accesibilidad. La utilización de un dispositivo para hacer pruebas a distancia a los intérpretes se está sometiendo a ensayo en 2018. Aparte de los concursos que se llevaron a cabo para llenar las listas de candidatos preseleccionados, se organizaron exámenes puntuales para contratar personal temporario independiente.

#### 4. Innovaciones en materia de dotación de personal

57. En Nueva York, la implantación de un flujo de trabajo completamente electrónico y la automatización de diversas funciones mediante el conjunto de aplicaciones gText ha permitido reasignar personal auxiliar de traducción a actividades con mayor valor añadido. Al mismo tiempo, el uso generalizado de eLUNA, que permite acceder directamente a la terminología y a material de referencia de otro tipo, ha reducido el período de aprendizaje de aspectos sustantivos de la traducción, ya que también se han automatizado varias de las comprobaciones de referencias efectuadas por los traductores, lo que permite que el personal recientemente incorporado inicie antes la autorrevisión. Así pues, la Secretaría propuso, en el marco del examen del presupuesto bienal a finales de 2017, que los servicios de traducción pasaran a tener una plantilla estructurada en forma de diamante, más dependiente de la revisión del trabajo propio realizada por el traductor que del proceso en dos estadios de traducción seguida de revisión. Esta reorganización, que la Asamblea General acogió con beneplácito en diciembre de 2017 en su resolución [72/261](#), se aplicará en primer lugar en la Sede en 2018 y, posteriormente, en los demás lugares de destino. En última instancia, se espera lograr una mejora de la puntualidad, la calidad y la eficiencia gracias a este cambio, que obedece a la realidad de los nuevos métodos de trabajo que han propiciado los avances de las herramientas de traducción asistida por computadora desarrolladas internamente y a la eliminación de pasos de la cadena de procesamiento que eran antes necesarios, pero resultan superfluos en la actualidad. Por consiguiente, la plantilla de cada servicio contará con más puestos de traductor autorrevisor y menos puestos de traductor.

58. En Nueva York, se adoptaron varias medidas para preparar la reestructuración, sacar partido al flujo de trabajo íntegramente electrónico y aprovechar al máximo la capacidad. Cada servicio de traducción se hizo responsable de la asignación y el control de la calidad de los trabajos por contrata en su idioma y se redistribuyó a los miembros de la antigua Dependencia de Traducciones por Contrata. Se suprimieron los puestos vacantes de Auxiliar Referencista de Servicios de Idiomas, dada la plena automatización en eLUNA de las funciones de investigación que estos llevaban a cabo, y los titulares de los puestos ocupados se transfirieron a otros ámbitos, por ejemplo, a otras divisiones necesitadas de personal. Tras la supresión de un puesto de categoría D-1, las dependencias de procesamiento de textos se fusionaron con sus respectivos servicios de traducción y el Servicio Editorial se fusionó con el Servicio de Traducción al Inglés. Estas fusiones, junto con el nuevo examen combinado de idiomas, hacen más factibles las asignaciones transversales entre editores y traductores y dotan a la fuerza de trabajo de mayor flexibilidad. Dada la creciente automatización de las funciones de idiomas, se crearon dos puestos de Lingüista Computacional para mantener la mejora constante de las herramientas lingüísticas. Además, se empezó a trabajar en el desarrollo de una herramienta de capacitación en línea dirigida al personal de idiomas de todos los niveles, así como a estudiantes universitarios, personas que se podría contratar y contratistas externos.

59. El proyecto piloto de asignación a Viena de cinco miembros del Servicio de Traducción al Francés de Nueva York concluyó a principios de 2018. El proyecto alcanzó su objetivo en lo que respecta a la retención del personal, pero la ausencia de dos Revisores Superiores, de categoría P-5, impuso una carga excesiva a los restantes funcionarios de esa categoría en Nueva York. Por consiguiente, esos dos puestos se restituirán a Nueva York, mientras que los otros tres se mantendrán en Viena por otros dos años, momento en el que se volverá a evaluar si el acuerdo resulta útil.

60. En la División de Asuntos de la Asamblea General y el Consejo Económico y Social, la introducción de horarios de trabajo escalonados y más asignaciones transversales entre subdivisiones redujo drásticamente el uso de horas extraordinarias y tiempo libre compensatorio.

## **B. Captación de posibles candidatos**

61. La Secretaría ha seguido utilizando los medios sociales, en todos los idiomas oficiales, para dar a conocer las oportunidades de desarrollo profesional existentes en los servicios de conferencias de todos los lugares de destino. La red de universidades que han firmado memorandos de entendimiento con las Naciones Unidas sobre formación de profesionales lingüísticos siguió dando fruto: casi el 43% de los aspirantes que superaron los concursos de idiomas realizados en 2017 eran licenciados de esas universidades. La Secretaría introdujo nuevas modalidades de cooperación en 2017, como acuerdos de prácticas a distancia que proporcionan, de manera eficaz en función del costo, experiencia práctica a estudiantes prometedores de traducción de las universidades asociadas.

62. Las actividades del Consorcio Panafricano del Máster en Traducción e Interpretación han aumentado considerablemente el acceso a una educación terciaria de elevada calidad en África con la implantación de títulos de maestría en traducción e interpretación en cinco universidades. Hasta la fecha, 52 graduadas y 73 graduados han completado los programas, de dos años de duración. Las actividades de formación de formadores y mentoría, así como el intercambio universitario en el continente y con Europa, han aumentado la capacidad de formación local. La disponibilidad de graduados debidamente cualificados contribuye a la estrategia general de desarrollo, de aumento cuantitativo y cualitativo de las aptitudes para abastecer los mercados de trabajo en África y en todo el mundo.

## **V. Instalaciones y accesibilidad**

63. La Secretaría procuró mejorar la accesibilidad de las reuniones de interés directo para las personas con discapacidad en 2017, como las reuniones celebradas en Nueva York del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, las reuniones al respecto del Consejo de Derechos Humanos, las reuniones de los Estados partes en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y otros actos en los que se prestó apoyo extrapresupuestario. Para las reuniones del Comité en Ginebra, se puso a su disposición una amplia gama de servicios de accesibilidad, como subtítulos, interpretación en lengua de señas, material en braille impreso en relieve previa petición y documentación accesible, junto con servicios especialmente adaptados para sus miembros.

64. Se concedió prioridad a las reuniones con necesidades de accesibilidad para disponer de subtítulo simultáneo y se ofrecieron servicios de documentación de conferencias y sitios web accesibles e interpretación en lengua de señas nacional e internacional a las reuniones de los órganos con derecho a este tipo de prestaciones. Dado que solo existen unos 20 intérpretes de lengua de señas internacional acreditados por la Federación Mundial de Sordos, resulta sumamente difícil ampliar esos servicios. La viabilidad técnica de la interpretación en lengua de señas a distancia se puso a prueba en los ensayos de la Secretaría. Sin embargo, tal vez no todas las reuniones se presten a este tipo de modalidad, que aún no ha sido aceptada por los intérpretes acreditados de lengua de señas internacional. Entretanto, resulta más asequible ofrecer servicios simultáneos de subtítulo a distancia, que llegan a un público mucho más amplio y brindan a la audiencia en general la ventaja de una transcripción instantánea de la reunión. La División de Gestión de Conferencias en Ginebra es consciente del creciente interés sobre el tema y del aumento de la demanda de documentos accesibles para las personas con discapacidad, en particular, en lenguaje sencillo y formato de fácil lectura. Por ello, y en consonancia con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la División estrechó su colaboración con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas

para los Derechos Humanos en 2017 y llevó a cabo un proyecto piloto conjunto para estudiar el costo y la viabilidad de proporcionar versiones en lenguaje sencillo de una selección de documentos básicos del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

65. La Secretaría vela por que la documentación de las reuniones esté disponible en formatos accesibles en la medida de lo posible, entre otros medios, a través de las pantallas de las salas de conferencias y en la Televisión de las Naciones Unidas, y se tomaron medidas para hacer accesibles los sitios web de las Naciones Unidas. En lo que respecta al acceso físico, se adoptaron las disposiciones necesarias para proporcionar asientos adecuados a los usuarios de silla de ruedas en el Salón de la Asamblea General y se instaló una rampa de acceso a la tribuna de oradores. De este modo, se ofrece un acceso digno y sin barreras a los participantes cuando se dirigen a la Asamblea.

66. Con miras a seguir fomentando la accesibilidad de los servicios de conferencias, el Grupo de Trabajo Interdepartamental de las Naciones Unidas sobre Accesibilidad puso en marcha una encuesta para solicitar la opinión de todos los usuarios de las instalaciones de la Sede en Nueva York sobre su accesibilidad. Las respuestas se están utilizando para preparar un plan detallado de fomento de la accesibilidad que comenzará por el Salón de la Asamblea General. Las mejoras relacionadas con la accesibilidad de las instalaciones de conferencias en Ginebra siguen siendo uno de los objetivos prioritarios del plan estratégico de conservación del patrimonio encaminado a renovar el Palacio de las Naciones y el edificio E. La fase de diseño está muy avanzada y está previsto que la construcción comience en 2019. Se informará sobre los pormenores de la mejora general de las instalaciones y, en particular, de las relacionadas con la accesibilidad, en el marco de los correspondientes temas del programa.

## **VI. Actividades para medir la calidad de los servicios de conferencias**

67. Para medir la calidad de los servicios de conferencias que presta, la Secretaría recaba la opinión de los Estados Miembros mediante encuestas electrónicas mundiales, reuniones informativas anuales y sondeos puntuales organizados por cada lugar de destino. En 2017, el 91% de quienes respondieron a la encuesta electrónica mundial realizada durante todo el año juzgaron la calidad general de los servicios de conferencias que presta la Secretaría como “buena” o “muy buena”, con un porcentaje del 88% (de 8 encuestados) en Viena, el 92% (de 89 encuestados) en Nueva York y el 96% (de 28 encuestados) en Ginebra. En Nairobi, la encuesta electrónica mundial se realizó tras el 26º período de sesiones del Consejo de Administración de ONU-Hábitat y el 70% de los participantes calificaron los servicios de conferencias de “buenos” o “muy buenos”. Para complementar la encuesta mundial con datos en tiempo real, también se llevó a cabo una encuesta después de la primera reunión de la Conferencia de las Partes en el Convenio de Minamata sobre el Mercurio. En ese caso, el 98% de los encuestados consideró que los servicios eran “buenos” o “excelentes”, mientras que el 2% los calificó de “aceptables”. En otras encuestas complementarias, el 87% de las 315 personas que respondieron a un cuestionario en Ginebra les concedieron la calificación de “buenos” o “muy buenos”. Asimismo, en Nueva York, 26 de las 27 personas encuestadas se mostraron satisfechas con la calidad y la puntualidad de las prestaciones en un sondeo que se llevó a cabo por separado con las mesas de los órganos intergubernamentales y de expertos a los que la Secretaría ofreció servicios de conferencias y de secretaría técnica.

### **Reuniones informativas con las delegaciones en 2017**

68. En Nueva York, en agosto de 2017 se celebraron con los representantes de las misiones permanentes reuniones informativas dedicadas a cada idioma, como foro para tratar sobre los servicios de conferencias prestados en cada uno de los seis idiomas oficiales. Las delegaciones asistentes expresaron su agradecimiento por los excelentes servicios de idiomas ofrecidos y resaltaron la importancia de mantener una elevada calidad y de utilizar la terminología correcta. La reunión informativa celebrada en Ginebra en octubre de 2017 contó con más de 70 representantes de misiones permanentes. Los participantes en las reuniones realizadas en Viena en 2017 manifestaron que mantenían su apoyo al principio del multilingüismo, y señalaron que los servicios de intérpretes y traductores eran indispensables para la comunicación entre los expertos técnicos y que había que alentar la cooperación entre los expertos y el personal de los servicios de idiomas para facilitar la coordinación de la terminología. En su reunión informativa prevista, la División de Servicios de Conferencias en Nairobi presentó la situación de los preparativos para el tercer período de sesiones de la Asamblea de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente.

69. En las reuniones informativas y en otras instancias, se destacó la importancia de reducir la velocidad a la que se pronuncia el discurso y de facilitar declaraciones por escrito con antelación en pro de la calidad de la interpretación. Un estudio realizado por el Servicio de Actas Literales de Nueva York reveló que el número de palabras por hora había aumentado entre 2005 y 2016 un 58%, hasta más de 112 palabras por minuto. A semejante velocidad, resulta sumamente difícil ofrecer una interpretación completa y precisa del discurso original.

## **VII. Conclusiones, recomendaciones y propuestas de próximas medidas**

### **A. Conclusiones**

70. La Secretaría siguió introduciendo importantes innovaciones en las actividades de sus servicios de conferencias y obtuvo logros notables en varios aspectos en 2017. Aprovechando las ventajas que brinda la tecnología, el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias creó e introdujo nuevos instrumentos y procedimientos para fomentar la eficiencia y la calidad de la documentación, la accesibilidad de sus servicios y el alcance de sus actividades de contratación. La puesta en marcha del *Diario* en los seis idiomas oficiales y la creación del sistema de ventanilla única en gMeets, así como las nuevas aplicaciones de e-deleGATE, han mejorado la experiencia de las conferencias para los delegados. Se siguieron armonizando las herramientas y los sistemas utilizados en todos los lugares de destino y se introdujeron exámenes combinados para contratar traductores, editores, redactores de actas literales y preparadores de originales, correctores de pruebas y editores de producción. Estas medidas han sentado las bases para aumentar la distribución del volumen de trabajo y crear una fuerza de trabajo más flexible, capaz de desempeñar diversas funciones en múltiples zonas horarias. Además, se ha logrado hacer una delimitación sustantiva de las responsabilidades de los servicios de conferencias entre los cuatro lugares de destino.

71. En la Oficina de las Naciones Unidas de Nairobi, estas mejoras se ven empañadas, no obstante, por las deplorables condiciones de las instalaciones de conferencias, que están impidiendo al lugar de destino explotar su potencial como proveedor de servicios de reuniones y, a efectos prácticos, cumplir debidamente su mandato.

72. De 2018 en adelante, la Secretaría seguirá aprovechando la tecnología para modernizar, optimizar y armonizar los flujos de trabajo en todos los lugares de destino y centrar la atención de sus recursos humanos, sumamente cualificados, en los procesos de elevado valor añadido en los que destacan. La nueva plantilla de los servicios de traducción se introducirá gradualmente para mejorar la puntualidad y la calidad del procesamiento de los documentos en todos los lugares de destino, con el apoyo de herramientas de capacitación en línea y de otro tipo y nuevas aplicaciones tecnológicas. Las actividades de gestión de conferencias de la Secretaría seguirán fomentando la flexibilidad y el desarrollo profesional de su personal mediante asignaciones transversales y otras iniciativas, y se estudiarán nuevos mecanismos para hacer frente a las vacantes que persisten en ciertos servicios y en algunos lugares de destino. Se seguirá trabajando en gDoc 2.0, que, como sistema que abarca la totalidad del proceso, continuará simplificando y perfeccionando el flujo de trabajo de documentación y creará oportunidades para lograr mejoras de la eficiencia en un futuro próximo. Por otra parte, la elevada calidad de la inteligencia institucional que produce el flujo automatizado de datos en tiempo real en la totalidad del sistema de gestión de documentos, incluidos los sistemas de producción asociados, permitirá optimizar la toma de decisiones estratégicas y de gestión en el marco de la nueva delimitación de responsabilidades y el modelo descentralizado de las actividades de los servicios de conferencias. También se seguirá trabajando con los Estados Miembros para que sean más conscientes de cómo pueden facilitar la labor y contribuir a que los servicios lingüísticos de la Secretaría sean de la máxima calidad.

## **B. Medidas que se recomienda que adopte la Asamblea General**

73. El Secretario General recomienda a la Asamblea General que:

- a) Tome nota del presente informe;
  - b) Observe la delimitación de las responsabilidades en la prestación de servicios de conferencias acordada por la Secretaria General Adjunta de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias y las Directoras Generales de las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Viena y Nairobi;
  - c) Tome nota de la información facilitada sobre la situación del centro de conferencias de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y solicite al Secretario General que presente una propuesta para atender el asunto sin dilación;
  - d) Observe el acusado aumento del número de solicitudes para celebrar reuniones y actos que no guardan relación con el proceso intergubernamental en las instalaciones de las Naciones Unidas en Nueva York y de la necesidad de actualizar las políticas que rigen el uso de esas instalaciones.
-