



# Asamblea General

Distr. general  
21 de abril de 2020  
Español  
Original: inglés

## Septuagésimo quinto período de sesiones

Temas 141 y 142 de la lista preliminar\*

### Proyecto de presupuesto por programas para 2021

#### Planificación de los programas

## Proyecto de presupuesto por programas para 2021

### Parte VIII

#### Servicios de apoyo comunes

### Sección 29B

#### Departamento de Apoyo Operacional

#### Programa 25

#### Servicios de gestión y de apoyo

## Índice

	<i>Página</i>
Prefacio .....	3
A. Proyecto de plan del programa para 2021 y ejecución del programa en 2019** .....	4
B. Propuestas de recursos relacionados y no relacionados con puestos para 2021*** .....	46
Anexos	
I. Organigrama y distribución de los puestos para 2021 .....	66
II. Resumen de los cambios que se proponen en los puestos de plantilla y temporarios, por componente y subprograma .....	67

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

\* [A/75/50](#).

\*\* De conformidad con el párrafo 11 de la resolución [72/266 A](#), la parte correspondiente al plan y la ejecución del programa se presenta por conducto del Comité del Programa y de la Coordinación para su examen por la Asamblea General.

\*\*\* De conformidad con el párrafo 11 de la resolución [72/266 A](#), la parte correspondiente a las necesidades de recursos relacionados y no relacionados con puestos se presenta por conducto de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto para su examen por la Asamblea General.





---

## Prefacio

El año pasado mencioné algunos ejemplos concretos del apoyo operacional rápido y eficaz que el Departamento había facilitado en la etapa inicial de su establecimiento. Esos logros nos hicieron confiar en que podríamos realizar una importante contribución al proyecto de reforma del Secretario General y hacer efectiva la determinación del Departamento de Apoyo Operacional de lograr la excelencia y la innovación operacionales.

Me complace informar que el Departamento ha seguido realizando grandes avances para alcanzar su objetivo de ofrecer sistemáticamente soluciones facilitadoras eficaces, rápidas, adaptadas y eficientes a sus clientes de todo el mundo, muchos de los cuales operan en entornos difíciles y necesitan que, como proveedores de servicios, les proporcionemos un alto nivel de capacidad de respuesta y agilidad.

Nos hemos centrado en modificar y racionalizar procesos a veces largos y burocráticos, especialmente en las esferas de la gestión de la cadena de suministro y los recursos humanos, a fin de que nuestros clientes puedan ejercer la autoridad que les ha sido delegada de la manera más eficiente y autónoma.

A tal efecto, el Departamento de Apoyo Operacional ha prestado un gran número de servicios de asesoramiento y ha formulado orientaciones operacionales para ayudar a sus clientes a ejecutar sus mandatos. Por ejemplo, el nuevo Manual de adquisiciones estableció plazos más breves y ofreció más flexibilidad en materia de adquisiciones. Se introdujo la firma electrónica en la gestión de la cadena de suministro para permitir que las operaciones se realicen casi sin soporte en papel y seguir favoreciendo el lugar de trabajo flexible. Asimismo, el Departamento desplegó un nuevo instrumento de planificación, que permite visibilizar de modo integral y oportuno las necesidades globales y las soluciones disponibles.

En el ámbito de los recursos humanos, se han diseñado y puesto en marcha nuevos instrumentos para agilizar y facilitar el proceso de contratación, con objeto de cumplir el objetivo establecido por la Asamblea General de que la contratación se realice en un plazo de 120 días. Además, se elaboraron listas de personal para el despliegue rápido para que el personal se despliegue con prontitud en las situaciones de emergencia.

También soy plenamente consciente de la magnitud de mi responsabilidad de gestionar el complejo de la Sede. Para que en el recinto de la Secretaría se reflejen los ideales de las Naciones Unidas consagrados en nuestra Carta, el Departamento ha conseguido llevar a la práctica una iniciativa de supresión de los productos de plástico desechable en todo el edificio, a fin de seguir promoviendo la agenda de sostenibilidad. Agradezco a los Estados Miembros su apoyo y aliento (véase la resolución [72/219](#) de la Asamblea General).

En el cuarto piso del edificio de conferencias se han instalado un total de 193 paneles solares y un tejado vegetal para reducir la escorrentía de agua de lluvia hacia el río adyacente y promover la autogeneración de energía renovable, lo cual ayuda a reducir los efectos sobre el medio ambiente local y mejora aún más la eficiencia general y la sostenibilidad ambiental de la Sede.

Además, el Departamento tiene el mandato de velar por la salud y la seguridad del personal prestando mejores servicios médicos y de evacuación de bajas, de forma que la respuesta médica sea adecuada y oportuna y se evite la pérdida de vidas.

Seguimos trabajando en estrecha colaboración con los Estados Miembros a título individual y con las organizaciones regionales mediante diversos mecanismos de colaboración e iniciativas, como el proyecto de alianza triangular. También quisiera destacar la cooperación reforzada que mantenemos con la Unión Africana, que es otro ejemplo del modo en que el Departamento encuentra soluciones diversas y mutuamente beneficiosas a los problemas que enfrenta la comunidad global. Por conducto de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, el Departamento también presta apoyo operacional proporcionando tecnologías de la información y las comunicaciones fiables en toda la Secretaría.

En 2021, nuestros esfuerzos continuos y actividades se fundamentarán en datos y en las observaciones realizadas por nuestros clientes; el Departamento seguirá incrementando su eficacia fundamentando sus decisiones e informes en análisis de datos sobre el rendimiento. Además, aprovecharemos las tecnologías —tanto innovadoras como probadas— para prestar servicios eficaces al personal y los beneficiarios.

Nuestro empeño en sacar partido de las estructuras creadas por la Asamblea General para proporcionar a todas las entidades soluciones rápidas, eficaces y creativas con las que hacer frente a los retos que les plantean sus mandatos es inquebrantable.

*(Firmado)* Atul **Khare**  
Secretario General Adjunto de Apoyo Operacional

## A. Proyecto de plan del programa para 2021 y ejecución del programa en 2019

### Orientación general

#### Mandatos y antecedentes

- 29B.1 El Departamento de Apoyo Operacional fue creado por la Asamblea General en su resolución [72/266 B](#). Dentro de la estructura de gestión de la Secretaría, concebida para facilitar la ejecución eficaz de los mandatos en colaboración con sus propias entidades y otros clientes, el Departamento es la dependencia operacional y actúa como interfaz con los clientes respecto de las cuestiones de apoyo operacional. El mandato del Departamento se deriva de las prioridades establecidas en las resoluciones y decisiones pertinentes de la Asamblea General, incluidas las resoluciones [72/266 B](#) y [73/281](#). El Departamento ofrece a los asociados soluciones facilitadoras rápidas, eficaces, eficientes, responsables y adaptadas para que ejecuten sus mandatos, también en los entornos operacionales de mayor dificultad.

#### Estrategia y factores externos para 2021

- 29B.2 En 2019, al objeto de atender las necesidades de los clientes de toda la Secretaría global y poner en funcionamiento los mecanismos de apoyo aprobados en la resolución [72/266 B](#), el Departamento puso en marcha importantes iniciativas de gestión del cambio que siguen en curso y se centran en crear en la Organización nuevos equipos, estructuras, procesos, configuraciones de la tecnología de la información, interfaces con los clientes y medios de prestarles apoyo.
- 29B.3 En 2021 el Departamento respaldará el cumplimiento eficaz de los mandatos suministrando apoyo operacional para aplicar las decisiones de los asociados, prestando a los clientes servicios de asesoramiento y desarrollo de la capacidad operacional y, excepcionalmente, ejerciendo la autoridad delegada en nombre de los clientes en toda la Secretaría.
- 29B.4 Para ejecutar el programa, el Departamento se aliará con las entidades clientes para definir necesidades e idear soluciones de forma conjunta en las esferas de la gestión de la cadena de suministro de principio a fin, el apoyo al personal uniformado, los recursos humanos, el desarrollo de la capacidad, la prestación de diversos servicios de capacitación, la mejora de los procesos institucionales, los servicios médicos y transaccionales y las soluciones de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) para prestar apoyo operacional a través de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.
- 29B.5 Además, el Departamento respaldará las entidades de la Secretaría, como las pequeñas oficinas en la Sede o sobre el terreno, que carecen de una oficina ejecutiva o una dependencia administrativa específica o de la capacidad para responder a las demandas generadas por el aumento repentino de las necesidades o a circunstancias inusuales, o cuando el Secretario General haya dejado sin efecto la delegación de autoridad por recomendación del Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión.
- 29B.6 En el plano interno, el Departamento tratará de mejorar constantemente su propio modelo de apoyo y los procesos institucionales de toda la Secretaría por medios como el establecimiento de iniciativas piloto innovadoras con partes interesadas internas y externas. El Departamento aprovechará proactivamente la tecnología, los datos y las nuevas formas de trabajar para prestar servicios de apoyo mejores y más rápidos, de acuerdo con su meta de lograr que se reconozca su excelencia operacional al servicio de la misión de las Naciones Unidas.

- 29B.7 Con respecto a los factores externos, el plan general para 2021, que se detalla en relación con cada subprograma, se basa en las siguientes hipótesis de planificación:
- a) Las instituciones nacionales apoyan las iniciativas encaminadas a mejorar el entorno y las instalaciones de salud locales en los emplazamientos de las misiones;
  - b) Los países que aportan contingentes y fuerzas de policía cooperan para asegurar la concertación y la aplicación oportunas de los memorandos de entendimiento de conformidad con los requisitos de la aportación de contingentes, unidades de policía constituidas y equipo de propiedad de los contingentes;
  - c) Los proveedores pueden ofrecer respuestas oportunas y de calidad, incluidas la entrega de bienes y la prestación de servicios en plazo;
  - d) Los proveedores, en particular los de países en desarrollo, participan en seminarios empresariales y solicitan su inclusión en la lista de proveedores.
- 29B.8 El Departamento incorpora la perspectiva de género y de diversidad en sus actividades operacionales, sus entregables y sus resultados, según proceda.
- 29B.9 En el marco del subprogramas 1 y el subprograma 3, el Departamento incorporará una perspectiva de género en los servicios de apoyo operacional que preste de conformidad con el proyecto y las prioridades del Secretario General, por medios como la elaboración de juegos de herramientas de orientación y planificación de la fuerza de trabajo o iniciativas de dotación de personal como la cartera de candidatas cualificadas para puestos directivos. La Oficina también dará apoyo y asesorará a las entidades que lo soliciten para que puedan ejercer las facultades que les han sido delegadas, incluidas sus metas de paridad de género, y seguirá concediendo mayor atención a la prestación de servicios de salud para la mujer.
- 29B.10 En el marco del subprograma 2, el Departamento, en coordinación con la Iniciativa Elsie para la Participación de las Mujeres en las Operaciones de Paz y su proyecto sobre los alojamientos en las misiones sobre el terreno y la paridad de género, seguirá esforzándose por reflejar la perspectiva de género en esos alojamientos, para lo cual evaluará las consecuencias en materia de ingeniería e instalaciones que tiene la estrategia aprobada sobre paridad de género con miras a formular directrices y sugerencias para elaborar orientaciones nuevas o actualizar las existentes a fin de que en los alojamientos de las misiones sobre el terreno se tengan en cuenta las cuestiones de género.
- 29B.11 En el marco del subprograma 4, el Departamento se propone modernizar el entorno físico de la Sede para promover la inclusión, mejorando las disposiciones de accesibilidad relativas a las personas con discapacidad para los delegados, visitantes y personal en los locales en general y, específicamente, para las conferencias y reuniones del sistema de las Naciones Unidas.
- 29B.12 En cuanto a la cooperación con otras entidades, el Departamento también procurará entablar y desarrollar relaciones con asociados internos y externos para impulsar su función principal. Ello implica mantener acuerdos con el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión en los que se integre y se aproveche la complementariedad de las funciones de los dos departamentos de gestión de la Sede, incluida la Junta de Clientes de los Servicios de Gestión. El Departamento fomentará las alianzas de las Naciones Unidas con los Estados Miembros a título individual y con organizaciones regionales, entre ellas la Unión Africana, de conformidad con sus mandatos.
- 29B.13 En lo que se refiere a la coordinación y el enlace interinstitucionales, el Departamento seguirá impulsando el programa de reconocimiento mutuo y buscando oportunidades de colaboración y sinergias en consonancia con el espíritu de la iniciativa “Una ONU”.

## Mandatos legislativos

29B.14 En la lista que figura a continuación se indican todos los mandatos legislativos encomendados al programa.

### Resoluciones de la Asamblea General

72/266 A	Cambiar el paradigma de gestión en las Naciones Unidas	73/281	Cambiar el paradigma de gestión en las Naciones Unidas
72/266 B	Cambiar el paradigma de gestión en las Naciones Unidas	74/264 A-C	Presupuesto por programas para 2020

## Entregables

29B.15 En el cuadro 29B.1 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables transversales del período 2019-2021.

### Cuadro 29B.1

#### Entregables transversales del período 2019-2021, por categoría y subcategoría

Categoría y subcategoría	2019 Previstos	2019 Reales	2020 Previstos	2021 Previstos
<b>A. Facilitación de procesos intergubernamentales y órganos de expertos</b>				
<b>Servicios sustantivos para reuniones</b> (número de sesiones de tres horas)	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
1. Sesiones de la Quinta Comisión	1	1	1	1
2. Sesiones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto	1	1	1	1
3. Sesiones del Comité del Programa y de la Coordinación	1	1	1	1
4. Sesiones del Comité Especial de Operaciones de Mantenimiento de la Paz	1	1	1	1

## Actividades de evaluación

29B.16 En 2019 se realizó una autoevaluación del subprograma 4 para evaluar la estrategia total de gestión de las operaciones y el mantenimiento de los sistemas mecánicos, eléctricos y de fontanería.

29B.17 Las conclusiones de la evaluación mencionada se tuvieron en cuenta en el plan del programa para 2021.

29B.18 Está previsto realizar las siguientes evaluaciones en 2021:

- Evaluación de la cantidad y las causas de las licencias por enfermedad, y de la cantidad y las causas de las enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo;
- Evaluación del número y el tipo de contratos celebrados sin contemplar las formalidades del llamado a licitación, con miras a definir y aplicar medidas para reducir esos casos;
- Evaluación del número y el tipo de contratos que deben prorrogarse más allá de su período máximo previsto, con el objetivo de ayudar a una mejor planificación y supervisión de las subcategorías pertinentes;
- Examen de la función de gestión de archivos y registros del Servicio de Instalaciones y Actividades Comerciales, para prestar apoyo a todas las entidades de la Secretaría a nivel mundial;

- e) Examen y evaluación a fondo del modelo de servicio de asesoramiento establecido que se implantó tras el establecimiento del Departamento en 2019, incluidas las herramientas disponibles de gestión de las relaciones con los clientes.

## **Programa de trabajo**

### **Subprograma 1 Operaciones de apoyo**

#### **Componente 1 Apoyo sobre recursos humanos**

##### **Objetivo**

- 29B.19 El objetivo al que contribuye este componente es fortalecer la capacidad de recursos humanos de todas las entidades de la Secretaría, posibilitar procesos de recursos humanos mejores y más sencillos y ofrecer a la Organización una reserva de personal diverso y con talento.

##### **Estrategia**

- 29B.20 Para contribuir al fortalecimiento de la capacidad de gestión de los recursos humanos de todas las entidades de la Secretaría y proporcionar a la Organización una reserva de personal diverso y con talento, el componente seguirá prestando asesoramiento y orientación oportunos y coherentes sobre el ejercicio adecuado de las facultades delegadas en materia de recursos humanos, así como apoyo en la prevención y resolución de conflictos, a los asociados institucionales de recursos humanos de toda la Secretaría, de lo cual se espera que las entidades mejoren su capacidad de ejercer de manera responsable y eficiente las facultades delegadas en materia de recursos humanos para ayudar a ejecutar los mandatos que se les han encomendado. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar que en 2019 el componente estableció un punto principal de acceso para los clientes y sus asociados institucionales en materia de recursos humanos que solicitaran asesoramiento y apoyo operacional sobre todas las cuestiones relacionadas con los recursos humanos y elaboró orientaciones sobre las facultades delegadas recientemente.
- 29B.21 El componente también mejorará y simplificará los procesos y procedimientos de recursos humanos en diversas esferas de recursos humanos, como la contratación y la incorporación, lo cual, según se espera, dará lugar a un aumento de la eficiencia y a disminuciones mensurables de las demoras y redundancias que se producen en la actualidad en los procesos operacionales de recursos humanos. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar la puesta en marcha en 2019 del primer conjunto de herramientas innovadoras de contratación, diseñadas en consultas amplias en toda la Secretaría con más de 300 directivos contratantes y encargados de la contratación y que pueden facilitar y agilizar la selección y entrevista de candidatos y permiten además que el género y la distribución geográfica de los solicitantes se examine de una manera más completa y justa en todas las etapas del proceso.
- 29B.22 Además, el componente ofrecerá reservas de candidatos con talento, diversos y altamente cualificados mediante la gestión de listas de todas las familias de empleos, la administración del programa para jóvenes profesionales y la prestación de asistencia para la realización de pruebas y exámenes. También hará posible que se elaboren instrumentos de planificación de la fuerza de trabajo en las entidades, lo cual permitirá disponer del talento adecuado donde y cuando sea necesario. Entre los resultados obtenidos en estas esferas, cabe mencionar un mayor número de candidatos en las listas por medio de la gestión del calendario de vacantes genéricas en cada una de las 23 familias de empleos, la administración del programa para jóvenes profesionales y otras iniciativas especializadas destinadas a satisfacer las necesidades de la Secretaría en materia de dotación de personal y de inclusión de candidatos en las listas de preseleccionados. Entre las

actividades de apoyo a la reforma del pilar de desarrollo propuesta por el Secretario General, el componente también ha forjado una asociación con la Oficina de Coordinación del Desarrollo para dotar de personal a 131 oficinas de coordinadores residentes en todo el mundo mediante la elaboración de listas de planificadores estratégicos y economistas que puedan prestar sus servicios en toda la red de oficinas de coordinadores residentes en todo el mundo. Esta iniciativa en apoyo del reposicionamiento del sistema de las Naciones Unidas para el desarrollo y la nueva visión conexas de las oficinas de los coordinadores residentes ha contribuido a atender las necesidades de personal de las oficinas de los coordinadores residentes teniendo debidamente en cuenta los imperativos de la Organización en materia de paridad entre los géneros y diversidad geográfica. El componente, que ha recibido un total de 4.997 solicitudes y preseleccionado a 3.437 candidatos, ha llevado a cabo una gran cantidad de trabajo encargándose de todo el proceso de elaboración de las listas, desde la preselección, la evaluación y la realización de entrevistas hasta la aprobación de los candidatos para su contratación. La iniciativa finalizó con la selección de candidatos en los lugares sobre el terreno.

### **Ejecución del programa en 2019, comparada con el resultado previsto**

- 29B.23 Uno de los resultados previstos para 2019, a saber, mejor contratación, colocación y ascenso del personal más cualificado y competente, y facilitación de una mayor representación geográfica, que figura en el informe del Secretario General titulado “Cambiar el paradigma de la gestión en las Naciones Unidas: implementar una nueva estructura de gestión para aumentar la eficacia y fortalecer la rendición de cuentas” (A/72/492/Add.2), se logró, como demuestra la colocación del 83 % de los candidatos aprobados en el examen del programa para jóvenes profesionales procedentes de Estados Miembros no representados o insuficientemente representados, frente a la meta del 80 % fijada para el bienio 2018-2019.

### **Ejecución del programa en 2019: mejora de la estructura de apoyo en materia de recursos humanos para que las entidades clientes puedan cumplir su mandato**

- 29B.24 En consonancia con la meta de reforma de la gestión de habilitar al personal directivo superior y los asociados institucionales de recursos humanos de toda la Secretaría para que puedan adoptar medidas eficaces y oportunas en consonancia con las necesidades operacionales, el componente ha establecido un nuevo modelo de asesoramiento y apoyo en materia de recursos humanos que presta servicios a la Secretaría global. El componente proporciona toda la gama de servicios de asesoramiento y apoyo operacional de calidad, coherentes y oportunos en materia de recursos humanos para empoderar a las entidades clientes en el ejercicio de sus facultades delegadas de recursos humanos. Al 31 de diciembre de 2019, el Departamento de Apoyo Operacional ha respondido a más de 3.000 solicitudes por escrito de asesoramiento y orientación sobre cuestiones de gestión de los recursos humanos presentadas por asociados institucionales de más de 100 entidades. El tiempo de respuesta ha sido inferior a un día y el tiempo medio de resolución, de cuatro días laborables; con ello, el nuevo modelo de servicio ha demostrado ser rápido y receptivo y estar orientado a las necesidades de los clientes, como refleja el índice de satisfacción con los servicios de asesoramiento prestados, del 76 %. Como parte de los servicios de asesoramiento, el componente prestó apoyo efectivo a las entidades en las actividades de prevención y solución de conflictos, en particular al responder a las solicitudes de evaluación interna, y proporcionó apoyo operacional multidisciplinario a tres entidades que lo solicitaron. De conformidad con el proyecto de reforma de la gestión de centralizar todo el apoyo operacional en un solo departamento que preste servicios a las entidades tanto sobre el terreno como de otro tipo, el componente ha extendido la prestación de servicios de las misiones sobre el terreno a toda la Secretaría, y ya en 2019 el 49 % de las solicitudes de servicios procedieron de entidades no ubicadas sobre el terreno. El establecimiento de un único punto de acceso para las preguntas relativas a cuestiones de recursos humanos ha hecho posible que la Sede pueda hacer un seguimiento sistemático del apoyo que se brinda en materia de recursos humanos y analizar de manera proactiva qué patrones

siguen las cuestiones o en qué casos se necesita orientación adicional. Como resultado de la mejora de las capacidades analíticas, el componente emitió siete paquetes orientativos para los clientes acerca de las facultades delegadas recientemente y que se elaboraron, entre otras cosas, sobre la base de las cuestiones que se habían repetido y las pautas sistémicas encontradas al analizar las consultas recibidas de todas las entidades clientes a lo largo del año.

29B.25 El componente también comenzó a mejorar importantes procesos de recursos humanos. En 2019, el componente revisó y mejoró el proceso de administración del examen de competencia lingüística a nivel mundial. Antes de 2019, el examen se realizaba en soporte de papel y había que enviar más de 82.000 hojas a 100 centros de examen de todo el mundo; además, se necesitaban 800 discos compactos para las pruebas de comprensión auditiva y se necesitaban cientos de cartuchos de tinta para impresoras. En 2019, el examen se digitalizó y se administró en línea por primera vez, con lo cual esos materiales dejaron de hacer falta y se proporcionó un mejor acceso al examen al personal que se encontraba en lugares remotos, toda vez que se prescindió de la necesidad de viajar a los centros de examen. Este primer examen de competencia lingüística en línea se realizó utilizando la plataforma de exámenes y pruebas en línea. Más de 2.000 examinandos de todo el mundo se inscribieron en los exámenes de los seis idiomas, que se programaron para cinco fechas de octubre. Hubo equipos de apoyo multidisciplinario a disposición de los examinandos para ayudarlos a resolver los posibles problemas o preguntas que surgieran durante los exámenes. La digitalización no solo ha hecho que el examen sea más inocuo para el medio ambiente, dado que se eliminaron la producción y el envío a todo el mundo de grandes cantidades de materiales, sino que también ha reducido la carga administrativa que supone la gestión del examen al reducir considerablemente la duración total del proceso de corrección, que incluye la evaluación automatizada inmediata de la sección de opción múltiple del examen. Además, las mejoras introducidas en el entorno virtual de pruebas permiten que los examinandos realicen el examen remotamente desde cualquier lugar del mundo, lo cual implica, en concreto, un mejor acceso al examen de competencia lingüística para los examinandos cuyas posibilidades de trasladarse son limitadas o inexistentes, como el personal que trabaja en zonas de conflicto, en países en crisis o en lugares de destino de las Naciones Unidas remotos.

*Progreso hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución*

29B.26 Esta labor contribuyó a fortalecer la capacidad de recursos humanos de todas las entidades de la Secretaría, como demuestra la tasa de satisfacción de los asociados institucionales superiores de recursos humanos de la Secretaría, del 76 % con los servicios de asesoramiento sobre cuestiones de gestión de los recursos humanos, y del 87 % con los materiales orientativos sobre recursos humanos que el componente proporcionó a las entidades clientes. También contribuyó a mejorar y simplificar los procesos de recursos humanos, al administrar por primera vez el examen de competencia lingüística en línea.

Cuadro 29B.2  
Medida de la ejecución

2015	2016	2017	2018	2019
n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	Tasa media de satisfacción de los clientes del 76 % con los servicios de asesoramiento y apoyo en materia de recursos humanos que recibieron y del 87 % con los materiales de orientación expedidos.

2015	2016	2017	2018	2019
Exámenes en soporte de papel y lápiz <i>in situ</i> en más de 100 centros de examen en todo el mundo	Exámenes en soporte de papel y lápiz <i>in situ</i> en más de 100 centros de examen en todo el mundo	Exámenes en soporte de papel y lápiz <i>in situ</i> en más de 100 centros de examen en todo el mundo	Exámenes en soporte de papel y lápiz <i>in situ</i> en más de 100 centros de examen en todo el mundo	Examen en línea independiente de la ubicación de los examinandos

Abreviación: n. a., no se aplica.

## Resultados previstos para 2021

### Resultado 1: se cuenta con las personas adecuadas donde y cuando son necesarias (resultado arrastrado de 2020)

- 29B.27 El componente continuará la labor relacionada con el apoyo a las necesidades de recursos humanos a corto y mediano plazo de los clientes, desde el desarrollo de los procesos hasta la prestación de servicios, de conformidad con su mandato, y prestará apoyo operacional y asesoramiento y orientación específicos a los administradores para que las entidades clientes puedan ejercer las facultades que les han sido delegadas, introducirá innovaciones en los procesos de recursos humanos, ofrecerá soluciones de evaluación y realización de pruebas y gestionará las reservas de talentos para que se contraten a candidatas cualificados y diversos, como se espera que demuestre la medida de la ejecución para 2021 que figura más abajo. Para 2020 se indica una medida de la ejecución aproximada, ya que la Asamblea General, en su resolución [74/251](#), aprobó una descripción del programa a nivel de los subprogramas compuesta únicamente de los objetivos aprobados por la Asamblea en su resolución [71/6](#) y los entregables para 2020.

#### Cuadro 29B.3 Medida de la ejecución

2017	2018	2019	2020	2021
n. a.	La División de Personal sobre el Terreno del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno suministra a las misiones de mantenimiento de la paz asesoramiento y apoyo específico en materia de recursos humanos, en particular acerca de las listas de candidatas, la planificación de la fuerza de trabajo y las visitas multidisciplinarias	Las entidades clientes de toda la Secretaría reciben apoyo específico y otros servicios de asesoramiento en atención de sus necesidades de recursos humanos operacionales	Los clientes disponen de procesos de recursos humanos mejores y más sencillos y tienen acceso a guías orientativas basadas en las aportaciones de las entidades clientes y en el volumen de solicitudes de prestación de servicios	Se empodera a los clientes para que ejerzan mejor las facultades en materia de recursos humanos que se les han delegado mediante un asesoramiento operacional específico, tienen acceso a guías orientativas basadas en las necesidades y disponen de procesos de recursos humanos mejores y más sencillos

Abreviación: n. a., no se aplica.

**Resultado 2: reducción de los plazos de contratación de las entidades de la Secretaría (resultado nuevo)**

- 29B.28 Una de las iniciativas clave de la reforma de la gestión ha sido el diseño, el desarrollo y la puesta en marcha de nuevos instrumentos para hacer más rápido y fácil el proceso de contratación (dentro del marco de políticas existente). El proceso es actualmente difícil y prolongado, supone una gran carga administrativa para los directivos contratantes y hace que les resulte complicado cubrir rápidamente las vacantes. Esta iniciativa hará posible que todas las oficinas de las Naciones Unidas que disponen de facultades delegadas de contratación cumplan el objetivo de 120 días para la contratación establecido por la Asamblea General. Para comprender mejor en qué puntos se congestionaba el proceso, la iniciativa de mejora del proceso de contratación comenzó con un análisis de datos, seguido de amplias consultas con las principales partes interesadas de numerosas entidades de la Secretaría global. Los resultados del análisis cuantitativo y las observaciones de los clientes pusieron de manifiesto que la fase de “evaluación y recomendación”, es decir, la selección, prueba y entrevista de los candidatos por el respectivo directivo contratante, constituía el principal cuello de botella. Para responder a los problemas detectados y en estrecha colaboración con los clientes, el componente elaboró, en colaboración con la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, un primer conjunto de instrumentos, que se pusieron en marcha en Inspira en agosto de 2019. Esos instrumentos hacen que la labor del directivo contratante sea más rápida, fácil y sistemática ya que reducen su carga de trabajo dedicada a la selección y evaluación de los candidatos.
- 29B.29 El efecto positivo en los plazos de contratación depende de que las entidades acepten y capitalicen plenamente las mejoras y cambios recientemente introducidos en los procesos y el sistema, al tiempo que supervisan su propio funcionamiento.

*Desafío interno y respuesta*

- 29B.30 El desafío del componente era prestar apoyo a las entidades en el proceso de aprovechamiento de las mejoras y cambios sistémicos introducidos recientemente en el proceso de contratación, así como crear conciencia sobre la forma en que su utilización podía contribuir a reducir los plazos generales de contratación.
- 29B.31 Por ello, el componente colaborará estrechamente con los jefes de las entidades para informarles de las ventajas de los nuevos instrumentos y ofrecerles capacitación, asesoramiento y apoyo para que se utilicen plenamente en sus respectivas entidades. Es preciso recordar específicamente a las entidades que, con las facultades que se les han delegado recientemente, asumen la responsabilidad de cumplir las metas de contratación, y que los nuevos instrumentos son útiles para ayudarlas a hacerlo. Por consiguiente, para que esta iniciativa tenga éxito, es de suma importancia que se realicen actividades de extensión dirigidas a los jefes de las entidades, en particular a los encargados de establecer sus metas, y que se preste asistencia y se imparta capacitación al personal directivo.
- 29B.32 El componente también seguirá diseñando, desarrollando y poniendo en marcha cambios en los procesos e instrumentos innovadores para que el proceso de contratación sea más rápido y fácil, con el objetivo de reducir considerablemente la carga administrativa del directivo contratante. En 2020 se implantarán cambios innovadores adicionales como parte de los múltiples ciclos iterativos de mejoras del proceso. Para que estas mejoras del proceso en los sistemas en línea se concreten en una reducción de los plazos de contratación será fundamental velar por que los directivos contratantes estén suficientemente capacitados en el uso de los nuevos instrumentos.

*Progreso previsto hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución*

- 29B.33 Se espera que esta labor contribuya a fortalecer la capacidad de recursos humanos de todas las entidades de la Secretaría, a mejorar los procesos simplificados de recursos humanos y a proporcionar a la Organización una reserva de personal talentoso y diverso, como demostraría, en parte, un plazo medio de contratación mejorado. El componente confía en que podrán reducir los plazos de contratación para 2020 y 2021 proporcionando un proceso mejorado e instrumentos innovadores de contratación, destinados a ayudar a las entidades de la Secretaría a cumplir la meta de los 120 días establecida por la Asamblea General. Se prevé que el efecto pleno de todas las mejoras conjuntas en

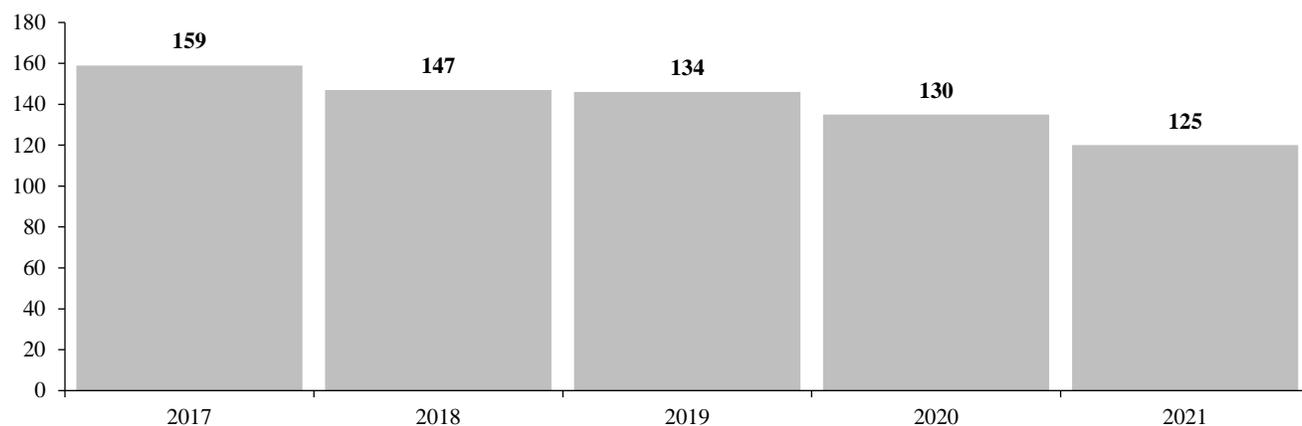
los plazos se pondrá de manifiesto en los datos de contratación mundial a más tardar en 2021, siempre que las entidades clientes utilicen los instrumentos y sigan centrándose en los plazos de contratación y que las normas de dotación de personal evolucionen para permitir cambios transformadores.

- 29B.34 La medición del plazo comienza con el anuncio de una vacante y termina con la selección de un candidato (número de días naturales desde el anuncio de una vacante hasta la selección de un candidato, de P-3 a D-1 y de SM-4 a SM-7) para todas las entidades de la Secretaría que cuentan con facultades delegadas (departamentos y oficinas de la Sede, oficinas fuera de la Sede y comisiones regionales, y misiones sobre el terreno).

Figura 29B.I

**Medida de la ejecución: plazos de contratación por año de selección**

(Días)



**Entregables**

- 29B.35 En el cuadro 29B.4 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2019-2021 que contribuyeron y se espera que contribuyan al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro 28B.4

**Subprograma 1, componente 1: entregables del período 2019–2021, por categoría y subcategoría**

Categoría y subcategoría

**E. Entregables facilitadores**

**Administración:** actuar como la principal entidad de cara a los clientes para asesorar y apoyar a las entidades de la Secretaría en todas las cuestiones relacionadas con los recursos humanos, introducir mejoras en los procesos institucionales y brindar orientación al personal directivo superior sobre el ejercicio de las facultades delegadas; proporcionar asesoramiento y orientación sobre más de 2.500 peticiones escritas de asesoramiento sobre cuestiones de recursos humanos de las entidades; diseñar una encuesta sobre satisfacción de los clientes con el asesoramiento y la orientación en materia de recursos humanos recibidos; informar y asesorar a las entidades sobre la utilización de las modalidades de dotación de personal, incluido el personal que no es de plantilla; proporcionar herramientas para la planificación de la fuerza de trabajo, como el conjunto de instrumentos para el examen de la dotación de personal, el conjunto de herramientas de diseño organizativo y las directrices revisadas para la planificación de la fuerza de trabajo; administrar el calendario anual de vacantes genéricas; proporcionar orientación sobre la aplicación del sistema de gestión de talentos de Inspira; diseñar exámenes y pruebas de selección y certificación, administrarlos e informar al respecto; gestionar los concursos para el personal lingüístico para más de 2.500 candidatos al año (puestos de las categorías P-2 y P-3 y de las categorías superiores del Cuadro de Servicios Generales para las que se necesitan competencias lingüísticas especiales); crear, poner en práctica y mejorar herramientas digitales de examen y evaluación para la contratación en puestos del Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos y del Cuadro Orgánico y categorías superiores; colocar a unos 60 candidatos del programa para jóvenes profesionales y reasignar a los jóvenes profesionales tras los dos años iniciales de servicio.

## **Componente 2 Desarrollo de capacidades y capacitación operacional**

### **Objetivo**

- 29B.36 El objetivo al que contribuye este componente es velar por que todas las entidades de la Secretaría dispongan de la capacidad operacional necesaria para ejecutar con eficacia los mandatos que se les han encomendado.

### **Estrategia**

- 29B.37 Para contribuir a velar por que todas las entidades de la Secretaría dispongan de la capacidad operacional necesaria para ejecutar con eficacia los mandatos que se les han encomendado, el componente elaborará o prestará, en asociación con diversas oficinas de la Secretaría, distintos servicios de capacitación centrados en las necesidades operacionales, y fortalecerá la eficacia de la capacidad operacional mediante el apoyo a las iniciativas de mejora de los procesos y normalización, como las iniciativas de contratación e incorporación al servicio, integrando modalidades de ejecución lingüísticamente diversas, cuando sea posible, de lo cual se espera obtener como resultado una gobernanza institucional más sólida por parte de los equipos de personal directivo superior, un personal mejor capacitado y empoderado para apoyar la adopción de decisiones sobre la administración de los recursos, y unos procesos operacionales eficientes. El componente impartirá programas de capacitación en diversas esferas operacionales, entre ellas, la mejora de la gobernanza, las esferas de administración y apoyo, la gestión de la cadena de suministro y los módulos de aprendizaje electrónico para la capacitación en Umoja en toda la Secretaría, que se espera que se traduzcan en una plataforma de prestación de servicios eficaz en función de los costos, capaz de alcanzar a la mayor audiencia posible y que llegue a los profesionales que trabajan a diario en todas las entidades de la Secretaría, y en una mayor conciencia y competencia en materia de gobernanza institucional y responsabilidades de la gestión de recursos. Además, los administradores y directivos tendrán mayores oportunidades de aprovechar las oportunidades de capacitación, habida cuenta de la ampliación de las plataformas en línea y la introducción de servicios, programas y apoyo de capacitación racionalizados y específicos. El fundamento de toda esta labor son los esfuerzos por normalizar y reestructurar los procesos institucionales que necesariamente impulsarán la renovación de los enfoques y materiales de capacitación. En su primer año de funcionamiento, el Servicio de Desarrollo de Capacidades y Capacitación Operacional ha emprendido un ejercicio de examen de los procesos institucionales y los programas de capacitación operacional existentes.
- 29B.38 El componente también trabajará para ampliar la diversidad lingüística del personal de las Naciones Unidas y se dedicará a explorar y ampliar la gama y el contenido de los programas de capacitación optimizando los conocimientos técnicos internos existentes. Se espera que esta labor redunde en un mayor alcance a los clientes, una mayor participación y una mayor competencia y diversidad lingüística de la Secretaría. Entre los resultados obtenidos cabe mencionar la mayor disponibilidad de cursos específicos del programa de idiomas. Se ofrecerán cursos de idiomas durante todo el año, a fin de que la participación sea más amplia.

### **Ejecución del programa en 2019, comparada con el resultado previsto**

- 29B.39 Uno de los resultados previstos para 2019, a saber, conseguir que el personal pueda cumplir satisfactoriamente los mandatos de la Organización mediante la ejecución de programas y la prestación de servicios de recursos humanos, que figura en el informe del Secretario General titulado “Cambiar el paradigma de la gestión en las Naciones Unidas: implementar una nueva estructura de gestión para aumentar la eficacia y fortalecer la rendición de cuentas” (A/72/492/Add.2), se logró, como demuestra el hecho de que el 80 % de los participantes se mostraron satisfechos con la capacitación para asociados de recursos humanos de Umoja, frente al objetivo del 75 % para el bienio 2018-2019.

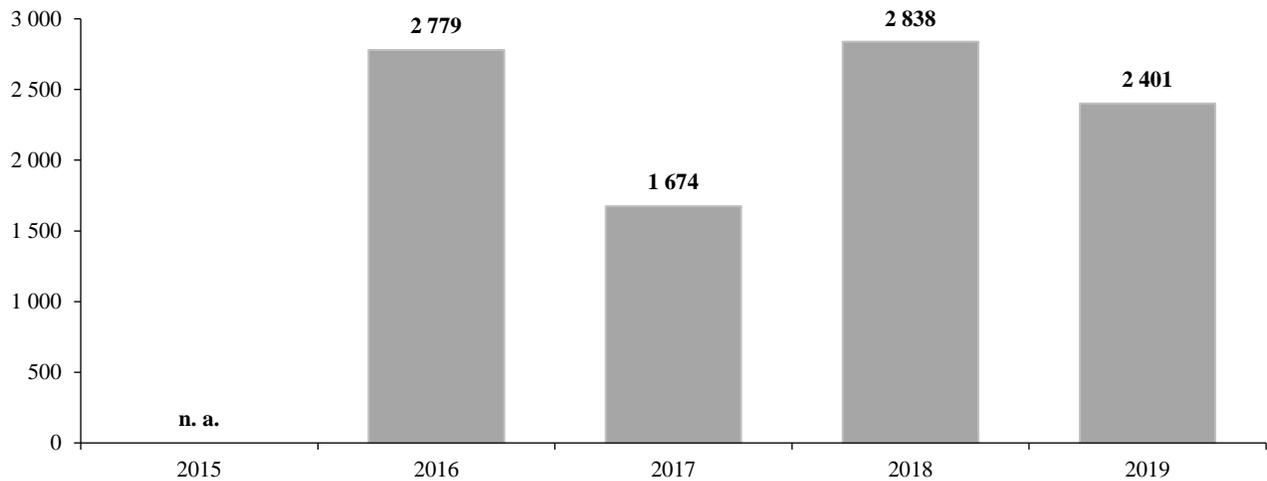
## **Ejecución del programa en 2019: establecimiento del componente de desarrollo de la capacidad y capacitación operacional**

- 29B.40 El componente se estableció el 1 de enero de 2019 en la Oficina de Operaciones de Apoyo, con la función de respaldar la responsabilidad de la Secretaría global de ejecutar programas de desarrollo de la capacidad en esferas de apoyo operacional, incluso para los coordinadores residentes. Al armonizar el componente con los principios de la reforma de la gestión, el Servicio de Desarrollo de Capacidades y Capacitación Operacional apoya la descentralización amplia de las facultades administrativas y de gestión, la simplificación de los procesos y el aumento de la transparencia y la rendición de cuentas. Desde entonces, las oficinas de la Secretaría han dirigido al componente sus amplias necesidades de programas de capacitación y desarrollo de la capacidad que el componente, en asociación con otras entidades de la Secretaría, ha tratado de satisfacer.
- 29B.41 El componente diseñó varios proyectos, como un módulo de capacitación de aprendizaje electrónico para los asociados institucionales de recursos humanos de Umoja cuyo objetivo es permitir que los nuevos asociados obtengan la certificación necesaria para desempeñar roles institucionales de Umoja. Este curso fue impartido por el Servicio de Desarrollo de Capacidades y Capacitación Operacional en forma de seminarios web temáticos que se complementaron con estudios de casos de recursos humanos y ejercicios de Umoja conexos. Además, se ha implantado un programa de gobernanza institucional para el personal directivo superior en apoyo del marco de delegación de autoridad. Con estos programas, entre otros que también se han ejecutado, se aseguró que el personal estuviera capacitado para tomar decisiones y gestionar la administración de los recursos, lo cual contribuye directamente dentro de cada entidad al cumplimiento del mandato respectivo.
- 29B.42 El componente reconoció que para que el nuevo paradigma de gestión de la descentralización y la adopción de decisiones se acercara más a los puntos de actividad era necesario que el personal directivo superior de las entidades conociera mejor su propia gestión organizativa. Para ello también hace falta que los directivos actúen de modo más coherente a la hora de supervisar las entidades y gestionar los recursos. Teniendo esto presente, a mediados de 2019 se puso en marcha un programa de gobernanza institucional que desde entonces ha venido prestando servicios a 166 directivos superiores de 17 entidades diferentes de la Secretaría.
- 29B.43 El programa de gobernanza institucional supuso una mejora directa de las capacidades de los directivos superiores para cumplir los mandatos y comprender las atribuciones en materia de supervisión de diversos procesos financieros y de recursos humanos, auditoría y gestión de riesgos como parte de las responsabilidades que les corresponden. El énfasis que se puso en el programa del personal directivo superior obedeció al propósito de reconocer su responsabilidad en la gestión de los recursos de las entidades.

### *Progreso hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución*

- 29B.44 La labor del componente contribuyó a velar por que todas las entidades de la Secretaría dispusieran de la capacidad operacional necesaria para ejecutar con eficacia los mandatos que se les habían encomendado, como demuestran los planes matriz de mejora de la gobernanza transmitidos a 166 directivos superiores de 17 entidades diferentes de la Secretaría. En 2019, además de seis talleres de capacitación impartidos por instructores de Umoja, el componente puso en marcha seminarios temáticos web de capacitación en línea sobre recursos humanos de Umoja para desarrollar la capacidad de formación local en las entidades de las Naciones Unidas, incluidos los cursos de certificación destinados a adquirir roles operacionales de Umoja. Otro ejemplo de progreso fue la capacitación que recibieron los expertos en recursos humanos de Umoja del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) y la Oficina Conjunta de Apoyo de Kuwait para resolver problemas relacionados con datos complejos, y cuya repercusión se hizo patente en la reducción de las solicitudes de servicios de recursos humanos de Umoja, que pasaron de 2.838 en 2018 a 2.401 en 2019.

Figura 29B.II  
**Medida de la ejecución: número anual de solicitudes de servicios de recursos humanos en Umoja**



Abreviación: n. a., no se aplica.

### Resultados previstos para 2021

#### Resultado 1: fortalecimiento de la capacidad de formular y adoptar procedimientos operativos mejorados, estratégicos y sistemáticos (resultado arrastrado de 2020)

29B.45 El componente continuará la labor relacionada con la mejora de las actividades y la rendición de cuentas, de conformidad con su mandato, y ayudará a los clientes a desarrollar y mejorar las capacidades operacionales necesarias para que puedan ejercer de modo responsable sus facultades destinadas a desarrollar y adoptar un enfoque estratégico, sistemático y mejorado para llevar a cabo sus actividades, a reforzar las habilidades, los conocimientos y la pericia en el desempeño de sus funciones y a apuntalar la rendición de cuentas, como se espera que demuestre la medida de la ejecución para 2021 que figura más abajo. Para 2020 se indica una medida de la ejecución aproximada, ya que la Asamblea General, en su resolución [74/251](#), aprobó una descripción del programa a nivel de los subprogramas compuesta únicamente de los objetivos aprobados por la Asamblea en su resolución [71/6](#) y los entregables para 2020.

Cuadro 29B.5  
**Medida de la ejecución**

2017	2018	2019	2020	2021
n. a.	Ejecución desigual de los programas de desarrollo de la capacidad operacional en los distintos pilares respecto de la evaluación exhaustiva de las carencias de capacidad y la	Plena integración de los programas de desarrollo de la capacidad operacional para subsanar las carencias de capacidad de tres esferas funcionales. Puesta en marcha de los programas	Plena integración de los programas de desarrollo de la capacidad operacional para subsanar las carencias de capacidad de tres esferas funcionales. Pleno funcionamiento de	Plena integración de los programas de desarrollo de la capacidad operacional respaldados por una plataforma de gestión del conocimiento que ofrece una mejor experiencia de

2017	2018	2019	2020	2021
	facilitación de programas que integran mejoras, capacitación, sistemas y herramientas en relación con los procesos institucionales, incluida la gestión del conocimiento	iniciales de apoyo y desarrollo de la capacidad en favor de la autoridad descentralizada	los programas de apoyo y desarrollo de la capacidad en favor de la autoridad descentralizada	usuario y responde a las necesidades de desarrollo de la capacidad de los profesionales y los administradores

Abreviación: n. a., no se aplica.

**Resultado 2: mayor tendencia hacia los cursos de aprendizaje electrónico (resultado nuevo)**

- 29B.46 Hasta ahora, las dependencias institucionales o las oficinas sobre el terreno tenían que obtener los recursos necesarios para organizar la capacitación en las aulas de Umoja *in situ*, como señalaron los órganos de supervisión.
- 29B.47 El subprograma de capacitación para Umoja del componente se centra en desarrollar soluciones de aprendizaje electrónico en línea, es decir, cursos de certificación, para adquirir roles específicos de Umoja. Además, el componente aumentará los conocimientos del personal local y regional dedicado a la capacitación para que los asociados institucionales experimentados de las entidades de las Naciones Unidas puedan impartir formación sobre Umoja extendiendo el alcance a más personal de la Secretaría global y transfiriendo aptitudes a la comunidad de usuarios más amplia.
- 29B.48 El componente tendrá un efecto positivo en la reducción de los viajes oficiales destinados a obtener capacitación presencial sobre Umoja y en el aprovechamiento de los beneficios de Umoja mediante el uso eficiente del sistema en todas las entidades de las Naciones Unidas. Además, se prevé que disminuya el número de cuestiones de apoyo en materia de recursos humanos de Umoja abordadas por los usuarios del sistema, como consecuencia de la mayor eficiencia de la estrategia de capacitación y de la mejor gestión del programa de capacitación en Umoja por parte del componente, en estrecha coordinación con todos los ámbitos de actividad.

*Desafío interno y respuesta*

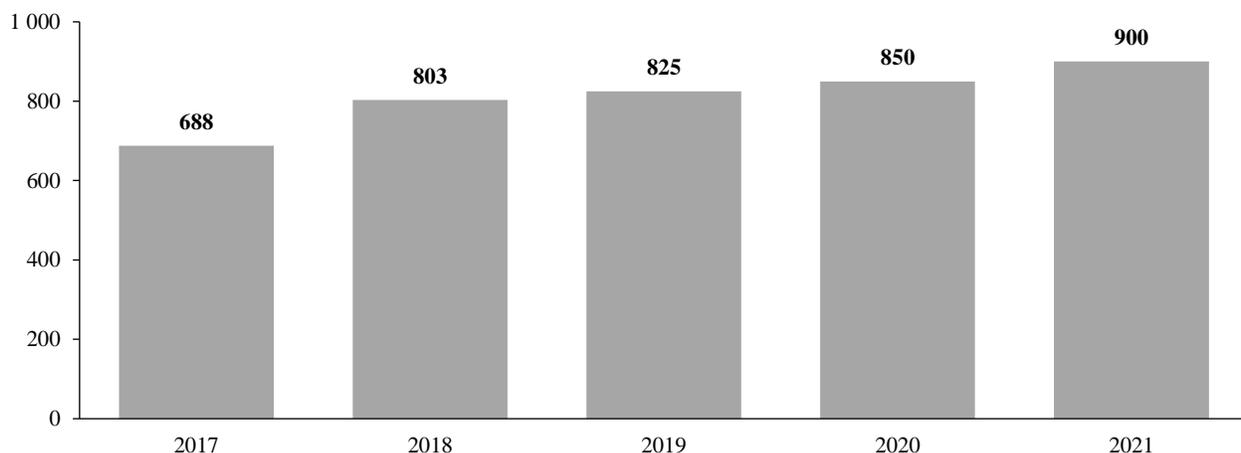
- 29B.49 El desafío del componente era lograr una masa crítica de personal capacitado en toda la Secretaría global para incorporar y mantener la capacitación sobre Umoja en la fase posterior a la puesta en marcha. Por ello, el componente se ocupará de desarrollar cursos de aprendizaje electrónico sobre Umoja y de fortalecer la capacidad local y regional para impartir cursos de certificación en Umoja a través de los centros de conocimiento. Esto también se aplica a otras esferas funcionales de actividades del Servicio de Desarrollo de Capacidades y Capacitación Operacional.

*Progreso previsto hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución*

- 29B.50 Se espera que esta labor contribuya a velar por que todas las entidades de la Secretaría dispongan de la capacidad operacional necesaria para ejecutar con eficacia los mandatos que se les han encomendado, como demostraría la participación de 900 funcionarios de las Naciones Unidas en los cursos de capacitación en Umoja y la reducción del número de consultas de apoyo de recursos humanos de Umoja.

Figura 29B.III

**Medida de la ejecución: número de funcionarios de las Naciones Unidas que han realizado cursos de recursos humanos de Umoja**



**Entregables**

29B.51 En el cuadro 29B.6 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2019-2021 que contribuyeron y se espera que contribuyan al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro 29B.6

**Subprograma 1, componente 2: entregables del período 2019-2021, por categoría y subcategoría**

*Categoría y subcategoría*

**E. Entregables facilitadores**

**Administración:** programas de desarrollo de la capacidad en las esferas de recursos humanos, finanzas, cadena de suministro, asistencia médica, auditoría y tecnología de la información, entre las esferas funcionales a las que se presta apoyo. Difusión de mejores prácticas, juegos de herramientas y metodología, y prestación de capacidad y asesoramiento especializado a los clientes en la esfera de la mejora de los procesos institucionales. El componente también da apoyo a la ejecución de programas de idiomas y de técnicas de comunicación destinados a las entidades de la Secretaría.

**Componente 3**

**Gestión de la atención sanitaria y seguridad y salud ocupacionales**

**Objetivo**

29B.52 El objetivo al que contribuye este componente es procurar la seguridad y salud ocupacionales del personal de las Naciones Unidas.

**Estrategia**

29B.53 Para contribuir a una mayor eficacia de las operaciones de las Naciones Unidas procurando la seguridad y salud operacionales del personal de las Naciones Unidas, el componente seguirá actualizando las políticas y enfoques de salud pública y prevención, incluido un examen amplio de los elementos de salud pública del manual de apoyo médico de las Naciones Unidas, documento que

sirve de guía a todos los países que aportan contingentes, desarrollando actividades con base empírica de prevención de enfermedades crónicas y promoción de la salud para el personal de las Naciones Unidas en todo el mundo, y fortaleciendo aún más la respuesta y la preparación de los lugares de destino de las Naciones Unidas para las emergencias de salud pública, lo cual se espera que dé lugar a una reducción de los eventos adversos y los daños evitables mediante la mejora de la salud y el bienestar del personal de las Naciones Unidas, contribuyendo así a reducir el absentismo y el presentismo y a mejorar la productividad en el lugar de trabajo. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar la gestión de los riesgos para los funcionarios y el personal sanitario de las Naciones Unidas que entrañan los brotes de enfermedades infecciosas como el ébola, el zika, la malaria y otras, y la facilitación de formación sobre ergonomía para el personal de las Naciones Unidas, con lo cual se redujo la incidencia de los trastornos osteomusculares y las consiguientes licencias de enfermedad.

- 29B.54 Para contribuir a una mayor eficacia de las operaciones de las Naciones Unidas procurando la seguridad y salud operacionales del personal de las Naciones Unidas, el componente pondrá en práctica procesos institucionales modernizados que se espera que den lugar a intervenciones mejoradas y específicas para mitigar los riesgos para la salud y la seguridad ocupacionales. Entre esos procesos figuran la recopilación de datos sobre incidentes relacionados con el trabajo utilizando su sistema electrónico de registros sobre la seguridad y la salud en el trabajo, una mejor captación de las causas de las ausencias por enfermedad durante los primeros 20 días en que se producen y la integración de sistemas para procesar los incidentes, las ausencias por enfermedad, las evacuaciones médicas relacionadas con el trabajo y las indemnizaciones imputables al servicio. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar una mayor conciencia de la comunidad médica y de seguridad; en la actualidad se están reuniendo datos al respecto por primera vez. Con la introducción del nuevo sistema, los casos médicos solamente podrán documentarse en el sistema electrónico de registro médico si se ha determinado que el incidente guarda relación con el trabajo. Otro de los resultados obtenidos es la finalización en 2019 de dos importantes iniciativas de desarrollo de programas informáticos. El sistema de tecnología de la información para el registro integrado de incidentes se puso en marcha en enero de 2020 y es probable que para mediados de ese año se disponga de datos sustantivos.
- 29B.55 Para contribuir a una mayor eficacia de las operaciones de las Naciones Unidas procurando la seguridad y salud ocupacionales de su personal, el componente emprenderá la acreditación exhaustiva y detallada del personal sanitario. El componente pondrá en práctica sistemas destinados a velar por que el personal sanitario reúna las cualificaciones y aptitudes adecuadas y proporcionará liderazgo y apoyo técnico al personal médico de todo el sistema de las Naciones Unidas, incluidas las misiones sobre el terreno (instalaciones de la Secretaría y de los países que aportan contingentes o fuerzas de policía) y las clínicas de las Naciones Unidas administradas por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Con este enfoque se asegurará que las plazas se llenen con empleados cualificados que posean las competencias necesarias para que la fuerza de trabajo pueda satisfacer las necesidades y objetivos organizativos actuales y futuros, lo cual se espera que dé lugar a un menor número de incidentes adversos y daños evitables mediante la mejora de la calidad de los servicios de atención sanitaria prestados en las operaciones de las Naciones Unidas en todo el mundo. Las esferas en las que se pueden realizar mejoras son las siguientes: la salud de la mujer (en apoyo de la estrategia sobre la paridad de género), la salud mental (en apoyo de la estrategia sobre salud mental) y la respuesta de emergencia (en apoyo de la estrategia sobre la seguridad del personal). Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar la facilitación de procedimientos operativos estándar detallados para la expedición de credenciales, con los que se proporcionan a los países que aportan contingentes directrices claras que deben cumplir, asegurando así que el personal de las Naciones Unidas reciba tratamiento de personal cualificado.

## **Ejecución del programa en 2019, comparada con el resultado previsto**

- 29B.56 Un resultado previsto para 2019, a saber, la mejor calidad de los servicios de atención médica de las Naciones Unidas, que figura en el informe del Secretario General titulado “Cambiar el paradigma de la gestión en las Naciones Unidas: implementar una nueva estructura de gestión para aumentar la eficacia y fortalecer la rendición de cuentas” (A/72/492/Add.2), se logró, como demuestra el aumento del porcentaje de personal médico sobre el terreno satisfecho con el asesoramiento y el apoyo prestados por la División de Gestión de la Atención Sanitaria y Seguridad y Salud Ocupacionales. La encuesta mostró que el 95 % del personal médico sobre el terreno que participó estaba plenamente satisfecho con el asesoramiento y el apoyo proporcionados por el componente, con lo cual se alcanzó la meta para el bienio 2018-2019, mientras que el 5 % restante respondió que estaba parcialmente satisfecho.

## **Ejecución del programa en 2019: una fuerza de trabajo saludable y productiva**

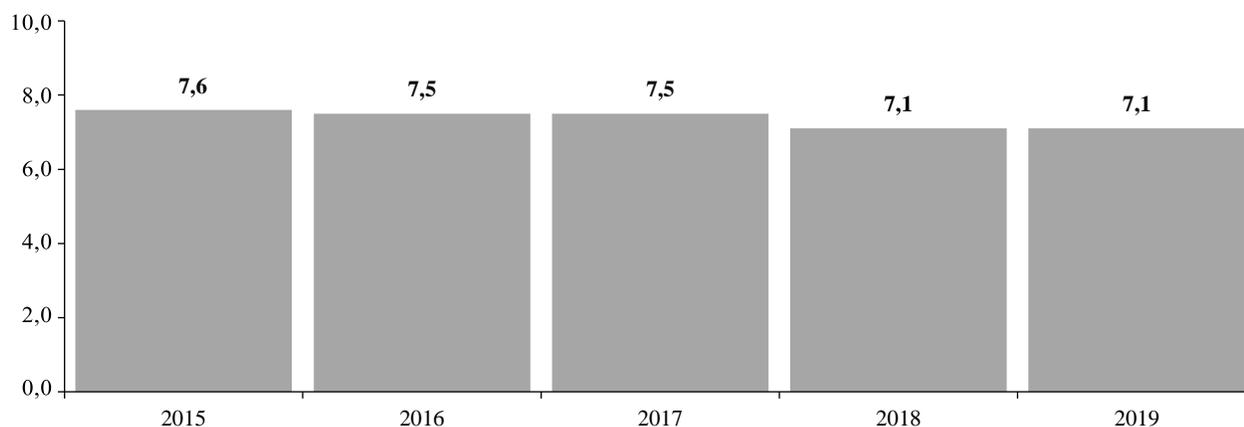
- 29B.57 Sobre la base de los conocimientos adquiridos en 2018, se ha establecido una estrecha relación entre la salud del personal y la productividad en el lugar de trabajo. Los problemas de salud acarrearán costos indirectos como el absentismo, la discapacidad o la reducción del rendimiento laboral, que suelen ser mucho más elevados que los costos médicos directos que paga la Organización. Gracias a los programas de salud ocupacional que mejoran la salud física y mental y el equilibrio emocional del personal de las Naciones Unidas se puede reducir el absentismo y aumentar las energías y la concentración, lo cual conduce a un mayor rendimiento laboral de los empleados de las Naciones Unidas.
- 29B.58 En 2019, el componente invirtió en el capital humano de las Naciones Unidas desarrollando los programas innovadores y económicos de bienestar y promoción de la salud en el lugar de trabajo que se describen a continuación: a) creación de un desafío de salud anual a nivel global, dirigido a unos 3.000 miembros del personal de más de 130 lugares de destino en todo el mundo, para que dieran al menos 10.000 pasos al día durante un período de dos meses; b) realización de una encuesta exhaustiva sobre actividad física para determinar el número de empleados de las Naciones Unidas que cumplían las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud sobre actividad física; c) promoción de una nueva herramienta de capacitación ergonómica en línea para todo el personal en todo el mundo, orientada a ayudar a prevenir las lesiones de los tejidos blandos y los trastornos osteomusculares que se producen en el lugar de trabajo como consecuencia de la mala configuración de las estaciones de trabajo y de otros riesgos laborales; d) promoción de la vacunación, prestación de asistencia técnica y suministro de políticas de salud pública sobre una amplia gama de enfermedades infecciosas, entre ellas la enfermedad del Ébola, la gripe (estacional y pandémica), la malaria, el zika, el sarampión, la tuberculosis y el VIH/sida; y e) en el ámbito de la salud mental, además del asesoramiento directo en persona, el componente ofreció talleres de bienestar integral en los que participaron 1.327 miembros del personal y que estuvieron destinados a fomentar la capacidad de recuperación individual y a facilitar recursos para reforzar la respuesta individual al estrés.

### *Progreso hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución*

- 29B.59 Esta labor contribuyó a aumentar la eficacia de las operaciones de las Naciones Unidas al garantizar la seguridad y salud ocupacionales del personal de las Naciones Unidas, como demuestra la reducción del número anual de días de licencia de enfermedad por miembro del personal, que pasó de 7,6 días en 2015 a 7,1 días en 2019. También contribuyó a reducir el absentismo y el presentismo y a aumentar la productividad en el lugar de trabajo mediante la mejora de la salud y el bienestar de los miembros del personal de las Naciones Unidas, empoderándolos así para llevar un estilo de vida saludable y activo.

Figura 29B.IV  
**Medida de la ejecución: promedio anual de días de licencia de enfermedad por miembro del personal de las Naciones Unidas**

(Días)



### Resultados previstos para 2021

#### Resultado 1: mayor tasa de supervivencia del personal de mantenimiento de la paz herido, gracias a la atención traumatológica integrada (resultado arrastrado de 2020)

29B.60 El componente continuará la labor relacionada con la capacitación en atención traumatológica del personal de mantenimiento de la paz, de conformidad con su mandato, y seguirá administrando dos importantes cursos de capacitación, el curso de primeros auxilios administrados por compañeros y el curso de asistencia médica sobre el terreno. Además, el componente pondrá en práctica elementos de atención traumatológica crítica lo más cerca posible de las líneas de vanguardia para aumentar la supervivencia del personal herido, con el beneficio añadido de atenuar la pérdida de facultades a largo plazo de los supervivientes, como se espera que demuestre la medida de la ejecución para 2021 que figura más abajo. Para 2020 se indica una medida de la ejecución aproximada, ya que la Asamblea General, en su resolución [74/251](#), aprobó una descripción del programa a nivel de los subprogramas compuesta únicamente de los objetivos aprobados por la Asamblea en su resolución [71/6](#) y los entregables para 2020.

Cuadro 29B.7  
**Medida de la ejecución**

2017	2018	2019	2020	2021
n. a.	Curso de primeros auxilios administrados por compañeros: certificación de 11 nuevos capacitadores expertos, autorizados a formar a otros capacitadores utilizando el plan de formación aprobado en los países que	Curso de primeros auxilios administrados por compañeros: certificación de 10 capacitadores expertos; despliegue de los primeros efectivos plenamente capacitados en el nuevo protocolo de primeros auxilios	Incremento de la tasa de supervivencia en el punto de evacuación o de recogida a raíz de la implantación del curso para auxiliares médicos sobre el terreno en los países que aportan contingentes a las misiones de mayor	Curso de auxiliar médico sobre el terreno: puesta en marcha del segundo curso piloto/prueba de concepto y aplicación del sistema de registro de traumatismos para el seguimiento de las personas heridas que

2017	2018	2019	2020	2021
	aportan contingentes de los que provienen	administrados por compañeros, con la consiguiente mejora de la calidad de la atención sanitaria prestada en el punto de evacuación o de recogida; elaboración e impartición del curso piloto para auxiliares médicos sobre el terreno y los cursos para capacitadores expertos, con lo que se pone a disposición de los países que aportan contingentes un marco de capacitación basado en los planes de formación aprobados	riesgo; mayor porcentaje de personas heridas que están vivas al llegar al hospital y que reciben el alta hospitalaria. El primer curso piloto se imparte en Marruecos en febrero de 2020. Al curso asistieron un total de 29 participantes, 19 de los cuales lo aprobaron y recibieron certificaciones de auxiliar médico sobre el terreno. Está previsto que en 2020 se impartirán otros dos cursos	están vivas al llegar al hospital

Abreviación: n. a., no se aplica.

**Resultado 2: prestación de asistencia sanitaria de alta calidad asegurando la competencia del personal médico (resultado nuevo)**

- 29B.61 El personal que presta servicios en las Naciones Unidas es el mejor activo de la Organización. Los profesionales de la salud que atienden a este personal pueden tener una gran repercusión en su salud y bienestar y, por consiguiente, en su eficacia profesional. La acreditación médica es fundamental para la prestación de servicios en los centros de salud de las Naciones Unidas, ya que no solo aumenta el prestigio de un determinado centro de salud, sino que también protege a los pacientes de los errores médicos causados por personal sanitario poco o mal cualificado. La acreditación asegura que los profesionales de la salud estén debidamente cualificados y autorizados. El personal sanitario civil que recibe apoyo del componente se encuentra distribuido en 65 instalaciones de propiedad de las Naciones Unidas. Las instalaciones médicas de los países que aportan contingentes o fuerzas de policía, así como el personal uniformado que presta servicios en ellas, también están sujetas a las actividades de acreditación profesional de la dependencia. Al mes de noviembre de 2019, se habían realizado evaluaciones del personal de 224 instalaciones (hospitales de nivel I, nivel II y nivel III).
- 29B.62 El componente tiene por objeto velar por que todo el personal de las Naciones Unidas de todos los lugares de destino tenga acceso a personal sanitario cualificado motivado y que disponga del equipo y el apoyo necesarios. En 2019, el componente tramitó un promedio de 117 autorizaciones técnicas mensuales para el personal de los hospitales de nivel II y III de los países que aportan contingentes y fuerzas de policía, los proveedores de contratos de equipos privados de evacuación médica por vía aérea, los médicos de las Naciones Unidas y las clínicas de nivel I administradas por el PNUD en todo el mundo. En 2019 se elaboró un procedimiento operativo estándar sobre el proceso de acreditación u obtención de la autorización técnica, que se empezó a implantar en 2020 en el contexto de un proyecto para delegar la acreditación de todo el personal médico de las misiones, incluidas las misiones de mantenimiento de la paz y las misiones políticas. El componente espera finalizar en 2021 la aplicación de la delegación de autoridad a los servicios médicos sobre el terreno. Se prevé que en 2021 las actividades de acreditación aumentarán en un 150 %. El componente seguirá

ejerciendo su papel de auditar el proceso de acreditación una vez que se deleguen funciones a los servicios médicos.

*Desafío interno y respuesta*

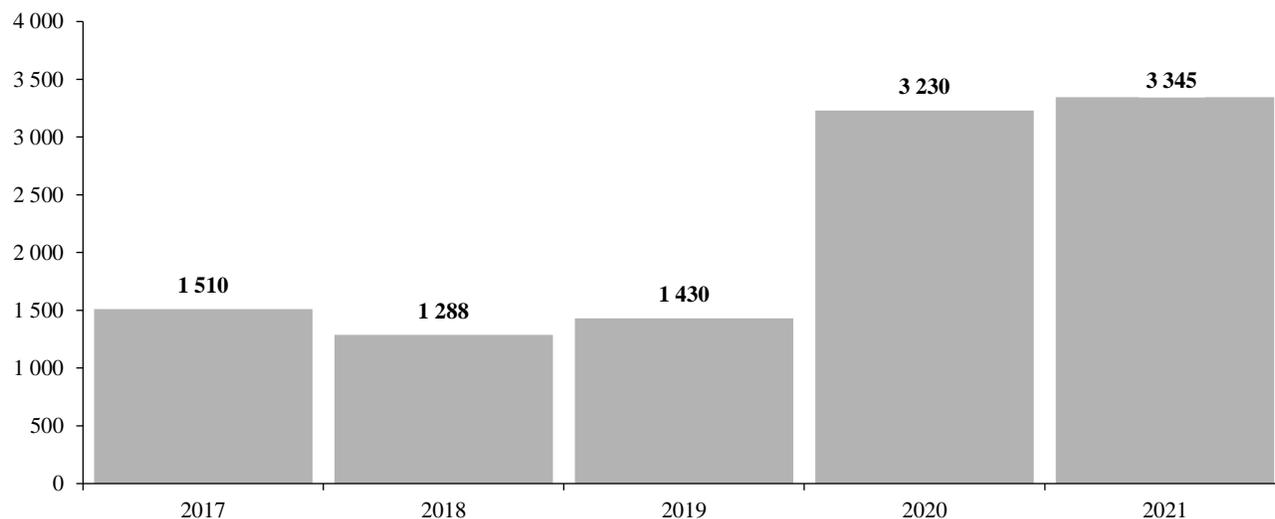
- 29B.63 El desafío del componente era proporcionar sistemáticamente servicios médicos de alta calidad en todo el mundo a cargo de un personal médico diverso que opera en un entorno geográfico amplio y que presenta diferencias en su formación académica y en los certificados obtenidos debido a su diversidad. Como es lógico, los miembros del personal de las Naciones Unidas tienen la expectativa de que, independientemente del lugar de destino de las Naciones Unidas en el que estén desplegados o del profesional de la salud que se ocupe de sus necesidades, recibirán un servicio de salud cuya calidad se ajuste a las normas internacionales. Por ello, el componente invertirá en la ampliación de un sistema de acreditación que se ocupe de un personal multinacional y multilingüe, que tenga en cuenta las diferencias entre países en cuanto a títulos universitarios, licencias, registros en juntas médicas y ámbitos de práctica, en particular en lo que se refiere a las instituciones médicas militares, que en ocasiones son distintas de las instituciones civiles. Para implantar y llevar a cabo esta actividad se necesitan muchos recursos, ya que en las fases iniciales hay que elaborar procedimientos operativos estándar y módulos de capacitación, es necesario disponer de una capacidad de orientación específica y hace falta ejercer funciones de auditoría.
- 29B.64 Otra parte del proceso de acreditación consiste en determinar cuál es el alcance exacto de la práctica de cualquier profesional de la salud del sistema de las Naciones Unidas. Es el único modo de que, por ejemplo, un cirujano con formación especializada realice por sí solo un procedimiento quirúrgico que vaya más allá de las intervenciones quirúrgicas menores que puede realizar un médico generalista capacitado (tales como el drenaje superficial de abscesos). Este tipo de distinciones se aplican a muchas especialidades y vienen determinadas por el alcance de la práctica que se requiere para cada puesto de atención de la salud. Una vez que se conoce qué calificación se exige para un puesto, en el proceso de acreditación se examinan detalladamente la educación, la capacitación, la experiencia laboral y la formación médica continua de los candidatos a fin de determinar si cumplen los requisitos necesarios para el alcance de la práctica.

*Progreso previsto hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución*

- 29B.65 Se espera que esta labor contribuya a aumentar la eficacia de las operaciones de las Naciones Unidas garantizando la seguridad y salud ocupacionales de su personal, como demuestra el que haya 3.345 trabajadores de la salud acreditados y que cumplen las estrictas normas establecidas por el componente. Además, asegurará que los servicios médicos que se presten al personal de las Naciones Unidas sobre el terreno sean coherentes y de alta calidad.

Figura 29B.V

Medida de la ejecución: número de trabajadores de la salud acreditados por año



### Entregables

29B.66 En el cuadro 29B.8 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2019-2021 que contribuyeron y se espera que contribuyan al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro 29B.8

**Subprograma 1, componente 3: entregables del período 2019-2021, por categoría y subcategoría**

*Categoría y subcategoría*

#### E. Entregables facilitadores

**Seguridad, salud y bienestar en el trabajo:** acreditación del personal de atención de la salud (3.345 personas), evaluación del nivel de calidad de la atención de la salud y la seguridad de los pacientes en los centros de atención de la salud de las Naciones Unidas (se evaluaron dos hospitales de nivel II) y formulación de políticas y prestación de apoyo para la gestión del personal de atención de la salud y la selección de equipo médico; supervisión de los servicios de salud ocupacional y seguridad en el trabajo en todo el mundo, lo cual incluye consultas médicas, evaluaciones del riesgo de los viajes del personal itinerante (10.000 dictámenes y dispensas sobre riesgos de los viajes), servicios psicosociales, derecho a prestaciones médicas, campañas de sensibilización y promoción de la salud física y mental, evaluaciones del riesgo en el lugar de trabajo e investigación y evaluación del riesgo de los incidentes de seguridad (500 incidentes examinados); apoyo a la preparación para situaciones de emergencia, incluso para sucesos con un gran número de víctimas, a fin de determinar qué deficiencias de capacidad podrían suponer un riesgo inaceptable para el personal (evaluaciones de la preparación en tres lugares de destino), y facilitación de orientaciones amplias para emergencias de salud pública (dos sucesos concretos que fueron graves desde el punto de vista de la salud pública); y suministro de supervisión técnica de los servicios de salud y seguridad ocupacionales delegados a los lugares de destino sobre el terreno, incluidas la auditoría de los derechos a prestaciones médicas (examen de 200 casos) y la elaboración y puesta en práctica de políticas, instrumentos y capacitación en materia de seguridad y salud ocupacionales en apoyo de los servicios médicos sobre el terreno.

## **Subprograma 2 Gestión de la cadena de suministro**

### **Componente 1 Gestión integrada de la cadena de suministro**

#### **Objetivo**

- 29B.67 El objetivo al que contribuye este componente es asegurar que se dispone de los bienes y servicios necesarios donde y cuando se requieren y a un costo adecuado para que las entidades clientes de la Secretaría de las Naciones Unidas ejecuten sus mandatos con eficacia y eficiencia.

#### **Estrategia**

- 29B.68 Para contribuir a asegurar que se dispone de los bienes y servicios necesarios donde y cuando se requieren y a un costo adecuado para que las entidades clientes de la Secretaría de las Naciones Unidas ejecuten sus mandatos con eficacia y eficiencia, el componente seguirá elaborando y aplicando estrategias de gestión por categorías, una práctica habitual en el sector, con un enfoque estratégico para obtener soluciones de abastecimiento mediante la organización de la adquisición de bienes y servicios conexos en grupos diferenciados por esfera de gastos, mercados de suministro y satisfacción de las necesidades de los clientes, lo cual se espera que dé lugar a un mejor alineamiento de las necesidades de los clientes a la capacidad de los proveedores y a que se disponga de los bienes y servicios necesarios cuando se requieran sin dejar de tomar en consideración los costos del ciclo vital. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar la elaboración de dos estrategias por categorías en relación con los viajes y el combustible.
- 29B.69 El componente también perfeccionará y actualizará el plan mundial de demanda y adquisiciones, determinando el total de recursos necesarios de las entidades clientes y precisando las opciones de búsqueda de proveedores, lo cual se espera que redunde en una mayor visibilidad de las necesidades mundiales y en una mejora de la orientación que se presta a las entidades clientes en materia de soluciones de abastecimiento y entrega rentables y eficientes, como los contratos marco globales o regionales, las adquisiciones locales, las cartas de asignación o los memorandos de entendimiento, o aprovechando el inventario existente registrado en las existencias para el despliegue estratégico o las reservas de las Naciones Unidas o en los excedentes de otras entidades, con lo que se evitaría el costo de adquisiciones adicionales. Entre los resultados obtenidos en estas esferas, cabe mencionar la publicación en 2019 del plan mundial de demanda y adquisiciones, en el que la determinación de las necesidades de los clientes proporciona una orientación clara sobre el abastecimiento, lo cual puede mejorar la eficiencia organizativa gracias a la posibilidad de pasar de las nuevas adquisiciones a las soluciones de contratación existentes, en lugar de basarse en las necesidades proyectadas inicialmente por los clientes.
- 29B.70 El componente también seguirá manteniendo la lista de bienes y servicios estratégicos suministrados mediante el apoyo operacional de la Sede para mejorar la gestión de los riesgos en las adquisiciones, lo que se espera que permita orientar mejor a las entidades clientes sobre las opciones de abastecimiento y la obtención de economías de escala, evitar el riesgo para la reputación de la Organización en esferas delicadas como las armas y municiones y los medicamentos vitales, como la sangre y los componentes sanguíneos, y normalizar los bienes y servicios sobre la base de las necesidades de recursos de múltiples clientes. Entre los resultados obtenidos en esas esferas, cabe mencionar la publicación del *Manual de adquisiciones* en 2019, que ofrece orientación detallada sobre las adquisiciones, y la lista actualizada de bienes y servicios estratégicos, que proporciona a las entidades clientes orientación clara sobre qué recursos están disponibles con arreglo a los contratos existentes y cuáles pueden desear adquirir localmente, y sobre la forma de adquirir bienes y servicios de conformidad con el *Manual de adquisiciones* actualizado, que incluye procesos y plazos racionalizados y más flexibles. Entre los resultados obtenidos también cabe mencionar el

mantenimiento continuo de contratos de alto riesgo en esferas delicadas, como las armas y municiones y la sangre y los componentes sanguíneos por parte de la Sede, lo que ha permitido evitar riesgos para la reputación.

- 29B.71 Además, el componente intensificará sus actividades de información, incluso mediante actividades de extensión selectiva basadas en un enfoque de gestión por categorías dirigido a los Estados Miembros, en particular los países en desarrollo y los países con economías en transición, lo que se espera que dé lugar a una lista de proveedores más diversificada para diferentes categorías de bienes y servicios que a su vez facilite una competencia internacional efectiva. Los resultados obtenidos en esta esfera han hecho que el número de proveedores registrados haya aumentado en 45.121 en 2019, frente al aumento de 33.902 en 2018, así como a un incremento del número de proveedores de los países en desarrollo y los países con economías en transición de 25.170 en 2019, frente al de 18.552 en 2018.

### **Ejecución del programa en 2019, comparada con el resultado previsto**

- 29B.72 Uno de los resultados previstos para 2019, a saber, un mayor nivel de competencia internacional, que figura en el informe del Secretario General titulado “Cambiar el paradigma de la gestión en las Naciones Unidas: implementar una nueva estructura de gestión para aumentar la eficacia y fortalecer la rendición de cuentas” (A/72/492/Add.2), se logró, como demuestra el aumento del número de proveedores de diferentes regiones del mundo que cumplen los requisitos para participar en los llamados a licitación, de 33.902 en 2018 y 45.121 en 2019 a nivel mundial, de los cuales 18.552 y 25.170, respectivamente, procedían de países en desarrollo y países con economías en transición, en comparación con el objetivo de 42.000 para el bienio 2018-2019.

### **Ejecución del programa en 2019: mejora de la planificación y las adquisiciones estratégicas**

- 29B.73 Sobre la base de los conocimientos adquiridos en 2018, la aplicación por parte del componente de una gestión integrada de la cadena de suministros ha creado una nueva oportunidad para que la administración establezca una función de planificación holística en la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministros, haciendo así posible que la Organización elabore y gestione un plan consolidado de demanda y abastecimiento —el plan mundial de demanda y adquisiciones— para las entidades clientes de la Secretaría. Este plan consolidado se elabora y gestiona mediante la labor concertada de la División de Logística, la División de Adquisiciones, el Centro Mundial de Servicios, el Centro Regional de Servicios y las entidades clientes, y sigue siendo objeto de examen y actualización continuos mediante el proceso de planificación integrada de las operaciones. El plan mundial de demanda y adquisiciones proporciona una visión amplia y oportuna de las necesidades de recursos a nivel mundial, ofreciendo una solución de abastecimiento claramente marcada y basada en contratos marco mundiales o regionales, ya sea mediante adquisiciones locales, aprovechando las reservas o existencias y los excedentes de otras entidades o por conducto de los Estados Miembros en virtud de cartas de asignación o memorandos de entendimiento.
- 29B.74 En 2019 el componente siguió colaborando con los centros mundiales o regionales de servicios y las entidades clientes para perfeccionar el plan mundial de demanda y adquisiciones utilizando, en lugar de las hojas de cálculo de Excel que se empleaban anteriormente, un instrumento mejorado que recopila sistemáticamente las necesidades de recursos a nivel mundial y es objeto de examen conjunto para analizar las necesidades de los clientes a fin de concretar las demandas y proporcionar soluciones de abastecimiento mediante un enfoque de gestión por categorías, y que constituye una práctica habitual en el sector, en la que la gama de bienes y servicios que adquiere una entidad se divide en grupos de productos similares o relacionados y proporciona un enfoque sistemático para gestionar esos bienes y servicios con una comprensión mucho mayor tanto de las necesidades de los clientes como de la dinámica de los mercados de suministro.

29B.75 El componente también colaboró estrechamente con el equipo de Umoja respecto de la definición de las necesidades institucionales a fin de diseñar la Ampliación 2 de Umoja para la planificación de la demanda de la cadena de suministro, que, según se prevé, hará posible que el plan mundial de demanda y adquisiciones esté habilitado por el sistema Umoja y proporcionará capacidad para la elaboración de un modelo estadístico de previsión de las necesidades proyectadas de los clientes basado en el consumo histórico.

*Progreso hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución*

29B.76 Esta labor contribuyó a asegurar que se dispone de los bienes y servicios necesarios donde y cuando se requieren y a un costo adecuado para que las entidades clientes de la Secretaría de las Naciones Unidas ejecuten sus mandatos con eficacia y eficiencia, como demuestra la disponibilidad de necesidades por valor de unos 2.100 millones de dólares para las misiones de mantenimiento de la paz, para las que se determinaron opciones de contratación —contratos marco mundiales o regionales, reservas existentes o nuevas adquisiciones—, lo cual permitió la adquisición rápida de los bienes adecuados. Además, esto conduce a una posible mejora de la eficiencia organizativa mediante el análisis conjunto de las necesidades de los clientes, lo que permite que las necesidades que se determinen se traspasen de las nuevas adquisiciones a las fuentes de suministro existentes asegurando al mismo tiempo opciones rentables de abastecimiento mediante contratos marco o adquisiciones locales o recurriendo a los inventarios o reservas existentes. De este modo, tras la elaboración del plan mundial de demanda y adquisiciones los clientes tienen una idea clara de sus necesidades, de dónde obtenerlas cuando las necesiten, de si están disponibles en la Organización o de dónde comprarlas a un costo competitivo.

Cuadro 29B.9  
Medida de la ejecución

2015	2016	2017	2018	2019
Análisis basado en Excel sin visibilidad completa para determinar las necesidades consolidadas mundiales y las opciones de abastecimiento	Análisis basado en Excel sin visibilidad completa para determinar las necesidades consolidadas mundiales y las opciones de abastecimiento	Introducción de un nuevo instrumento de planificación de la demanda y las adquisiciones	Primera implantación del plan mundial de demanda y adquisiciones para proporcionar una visibilidad completa y oportuna de las necesidades	Perfeccionamiento del plan mundial de demanda y adquisiciones con mejoras potenciales de la eficiencia organizativa mediante el posible paso de las nuevas adquisiciones a las fuentes de abastecimiento existentes

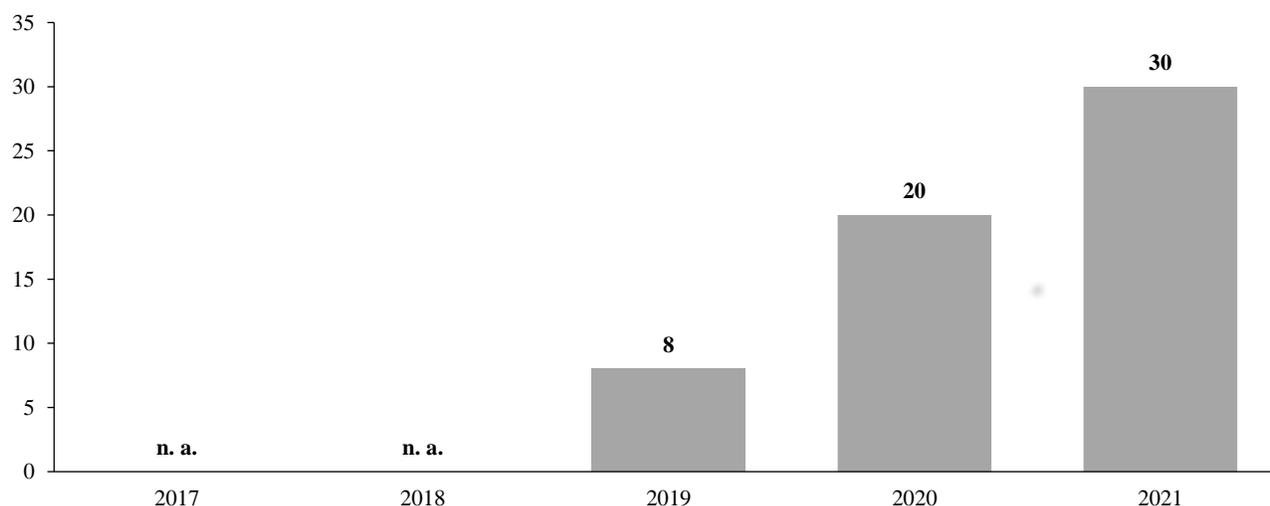
**Resultados previstos para 2021**

**Resultado 1: aproximación a una cadena de suministro eficiente y eficaz (resultado arrastrado de 2020)**

29B.77 El componente continuará la labor relacionada con las funciones facilitadoras, logísticas y de adquisiciones, de conformidad con su mandato, y ofrecerá soluciones innovadoras, maximizará las economías de escala e impulsará la colaboración con otras entidades para mejorar el apoyo a los clientes, aumentar la disponibilidad y la idoneidad de las opciones de búsqueda de proveedores en todas las categorías de bienes y servicios y reducir los plazos en los que se conciertan los contratos y se suministran los bienes y servicios a los clientes, como se espera que demuestre la medida de la

ejecución para 2021 que figura más abajo. Para 2020 se indica una medida de la ejecución aproximada, ya que la Asamblea General, en su resolución 74/251, aprobó una descripción del programa a nivel de los subprogramas compuesta únicamente de los objetivos aprobados por la Asamblea en su resolución 71/6 y los entregables para 2020.

Figura 29B.VI  
**Medida de la ejecución: número de estrategias por categorías para el abastecimiento disponibles, a fin de que sea más rápido**



Abreviación: n. a., no se aplica

**Resultado 2: mejora de la planificación con una previsión a largo plazo facilitada por Umoja y un enfoque sistemático para impulsar la labor de extensión respecto de las adquisiciones de las Naciones Unidas en los países en desarrollo y los países con economías en transición (resultado nuevo)**

- 29B.78 El componente ha creado el plan mundial de demanda y adquisiciones para 2019/20 mediante la labor conjunta de las funciones logísticas y de adquisiciones de la Sede, el Centro Mundial de Servicios y el Centro Regional de Servicios de Entebbe, así como de las entidades clientes de todo el mundo. En 2021, el componente intensificará la labor encaminada a elaborar un plan mundial de demanda y adquisiciones que tenga capacidad de previsión y esté plenamente habilitado por Umoja, lo cual contribuirá a crear una herramienta automatizada con la que las entidades clientes podrán analizar su demanda y ultimar sus soluciones de abastecimiento en relación con los bienes y servicios necesarios donde y cuando se requieren y a un costo adecuado. El componente también adoptará un enfoque sistemático que le permita redoblar sus esfuerzos para promover las oportunidades de participar en el proceso de adquisiciones de las Naciones Unidas en los países en desarrollo y los países con economías en transición, en particular ampliando la lista de proveedores de los países en desarrollo con objeto de potenciar la competencia internacional efectiva en las adquisiciones de las Naciones Unidas.
- 29B.79 En 2020, el componente ha incrementado su colaboración con el equipo de Umoja para determinar las necesidades institucionales en materia de diseño y formulación de soluciones.
- 29B.80 El componente también ha intensificado sus iniciativas de establecer contactos con los Estados Miembros mediante actividades de extensión para seguir mejorando la lista de proveedores de países en desarrollo y de países con economías en transición.

*Desafío interno y respuesta*

29B.81 El desafío del componente era racionalizar las necesidades relativas a las operaciones que resultan impredecibles debido principalmente a la inestabilidad del mantenimiento de la paz y a la falta de datos de calidad. Por ello, el componente aumentará su coordinación con el equipo de Umoja, al objeto de asegurar que haya datos de calidad disponibles, y con las entidades clientes, para garantizar que cualquier desviación de las necesidades previstas se subsane de inmediato de forma más colaborativa mediante el proceso de planificación integrada de las operaciones. En la esfera de las actividades de extensión dirigidas a los Estados Miembros, el desafío para la administración estaba relacionado con la decisión de los proveedores de los países en desarrollo de participar en las adquisiciones de las Naciones Unidas. Para hacer frente a esta cuestión, la Secretaría seguirá llevando a cabo actividades de extensión dirigidas a los proveedores de los países en desarrollo y los países de economías en transición y midiendo la tasa de participación posterior en las licitaciones. Con ello aumentará la competencia internacional y se logrará una mayor diversificación de la base de suministros.

*Progreso previsto hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución*

29B.82 Se espera que esta labor contribuya a asegurar que se disponga de los bienes y servicios necesarios donde y cuando se requieren y a un costo adecuado para que las entidades clientes de la Secretaría de las Naciones Unidas ejecuten sus mandatos con eficacia y eficiencia, como demostraría la promulgación de un plan mundial de demanda y adquisiciones habilitado por el sistema Umoja que recogiera opciones claras de abastecimiento y la disponibilidad de los inventarios, reservas y excedentes existentes y que, por consiguiente, redujera el tiempo necesario para toda nueva adquisición.

Cuadro 29B.10  
**Medida de la ejecución**

2017	2018	2019	2020	2021
Introducción de un nuevo instrumento de planificación de la demanda y las adquisiciones	Primera implantación del plan mundial de demanda y adquisiciones con objeto de que las necesidades puedan visibilizarse de manera completa y oportuna	Perfeccionamiento del plan mundial de demanda y adquisiciones con mejoras potenciales de la eficiencia organizativa mediante el posible paso de las nuevas adquisiciones a las fuentes de abastecimiento existentes	Plan mundial de demanda y adquisiciones habilitado por la Ampliación 2 de Umoja para que se puedan visibilizar mejor los datos y opciones de abastecimiento en aras de la entrega oportuna de bienes y servicios a un costo competitivo	Plan mundial de demanda y adquisiciones con capacidad de previsión basada en las pautas de consumo y con la consiguiente mayor utilización de fuentes eficaces en función de los costos por parte de las entidades clientes para que los clientes dispongan oportunamente de los bienes y servicios que necesitan

## Mandatos legislativos

29B.83 En la lista que figura a continuación se indican todos los mandatos legislativos encomendados al componente.

### Resoluciones de la Asamblea General

68/263	Adquisiciones	70/286	Cuestiones intersectoriales
69/273	Adquisiciones		

## Entregables

29B.84 En el cuadro 29B.11 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2019-2021 que contribuyeron y se espera que contribuyan al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro 29B.11

### Subprograma 2, componente 1: entregables del período 2019-2021, por categoría y subcategoría

Categoría y subcategoría	2019 Previstos	2019 Reales	2020 Previstos	2021 Previstos
<b>A. Facilitación de procesos intergubernamentales y órganos de expertos</b>				
<b>Documentación para reuniones</b> (número de documentos)	1	1	–	1
1. Informe del Secretario General sobre las actividades de adquisición, presentado a la Asamblea General (informe bienal)	1	1	–	1
<b>Servicios sustantivos para reuniones</b> (número de sesiones de tres horas)	5	5	–	4
2. Sesiones de la Quinta Comisión	4	4	–	3
3. Reuniones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto	1	1	–	1
<b>B. Generación y transferencia de conocimientos</b>				
<b>Seminarios, talleres y actividades de capacitación</b> (número de días)	42	44	44	46
4. Seminarios para proveedores de países en desarrollo y países con economías en transición sobre la forma de realizar operaciones comerciales con las Naciones Unidas (26 seminarios en total, de una duración media de dos días cada uno)	42	44	44	46
<b>C. Entregables sustantivos</b>				
<b>Consulta, asesoramiento y promoción:</b> asesoramiento sobre nuevas mejoras basado en el examen trimestral del rendimiento de la cadena de suministro; facilitación de las solicitudes de adquisición local; prestación de asesoramiento y presentación al Comité de Contratos de la Sede de los casos de adquisiciones generados en las entidades de la Secretaría global, de conformidad con el marco de delegación de autoridad en materia de adquisiciones; asesoramiento sobre la planificación en las misiones integradas de operaciones nuevas, emergentes y de refuerzo; bases de datos y materiales digitales sustantivos.				
<b>D. Entregables de comunicación</b>				
<b>Programas de extensión, eventos especiales y materiales informativos:</b> cooperación en todo el sistema con la red de adquisiciones de las entidades de las Naciones Unidas en proyectos de operaciones institucionales y casos de adquisiciones; sesiones individuales de acompañamiento experto con clientes de la Secretaría sobre la mejora del rendimiento de la cadena de suministro; taller anual de cinco días de duración sobre la planificación de la cadena de suministro; programa anual de extensión de cinco días de duración sobre transporte de pasajeros y carga, incluido el transporte estratégico de los contingentes; programa de extensión de cinco días de duración sobre abastecimiento estratégico en el marco del enfoque de gestión por categorías.				
<b>Plataformas digitales y contenidos multimedia:</b> marco de gestión del rendimiento de la cadena de suministro, que comprenderá inteligencia institucional de referencia, informes operacionales e indicadores clave del desempeño para supervisar el rendimiento general de la gestión de la cadena de suministro a nivel mundial; creación de un espacio virtual dedicado a estimular la innovación y la excelencia en la gestión de la cadena de suministro; elaboración, supervisión y publicación de				

<i>Categoría y subcategoría</i>	<i>2019 Previstos</i>	<i>2019 Reales</i>	<i>2020 Previstos</i>	<i>2021 Previstos</i>
---------------------------------	---------------------------	------------------------	---------------------------	---------------------------

informes de inteligencia institucional para todas las funciones de la cadena de suministro de la Secretaría; actualización anual de las estadísticas sobre adquisiciones de la Secretaría en el sitio web de la División de Adquisiciones para todos los clientes, a fin de apoyar la cadena de suministro integrada de principio a fin.

**E. Entregables facilitadores:**

**Administración:** prestación de ayuda para la inscripción de proveedores; desarrollo y puesta a prueba de nuevos proyectos innovadores, como la introducción de la licitación electrónica; inscripción de proveedores cualificados de todo el mundo; programa de certificación (profesionalización) para los especialistas en adquisiciones; servicios de asesoramiento en materia de adquisiciones para el personal y los clientes y partes interesadas de las entidades de la Secretaría global; plan anual de demanda mundial; plan mundial de adquisiciones, que se publicará anualmente; asesoramiento a las oficinas clientes sobre cuestiones relacionadas con sus planes de adquisición y prioridades estratégicas y operacionales en materia de adquisiciones; abastecimiento estratégico en el marco de la gestión por categorías; plan a largo plazo para facilitar la previsión, la planificación del abastecimiento y las entregas; apoyo a nivel estratégico en las esferas a cargo de los especialistas en logística de la aviación, el desplazamiento estratégico por mar y tierra, la ingeniería, la logística médica, la gestión del transporte y la flota y el apoyo vital, incluido el combustible, las raciones y los suministros generales; ejecución y gestión de contratos de servicios de transporte aéreo con proveedores comerciales y militares en relación con 81 servicios de transporte aéreo, así como tres sistemas de vehículos aéreos no tripulados, en todas las entidades clientes que cuentan con activos aéreos; búsqueda de proveedores, ejecución y gestión de aproximadamente 130 contratos, incluidos 100 contratos marco globales, en las esferas de ingeniería, transporte, suministros generales y apoyo médico, así como 30 contratos llave en mano para combustible y raciones de 36 categorías pertenecientes a ocho esferas institucionales, que incluyen la formulación y el examen de las especificaciones técnicas, los pliegos de condiciones y la documentación presentada por los proveedores; elaboración y aplicación de una estrategia por categorías; negociación, ejecución y administración de contratos mercantiles y cartas de asignación para la adquisición de bienes y servicios; ejecución, gestión, revisión y actualización de 56 acuerdos de flete aéreo; organización, facilitación y supervisión del despliegue y los desplazamientos de rotación, así como las soluciones de abastecimiento, de unos 180.000 efectivos uniformados y aproximadamente 65.000 toneladas de cargamento conexo transportado por vía aérea, naval y terrestre.

**Componente 2  
Apoyo al personal uniformado**

**Objetivo**

29B.85 El objetivo al que contribuye este componente es el funcionamiento eficiente y eficaz del pilar de paz y seguridad de las Naciones Unidas.

**Estrategia**

29B.86 Para contribuir al funcionamiento eficiente y eficaz del pilar de paz y seguridad de las Naciones Unidas, el componente, como único punto de contacto para los países que aportan contingentes y fuerzas de policía con respecto a todas las cuestiones administrativas y logísticas relacionadas con la generación de fuerzas, los memorandos de entendimiento, el equipo de propiedad de los contingentes y los reembolsos, examinará la información relativa a las capacidades desplegadas para velar por que se ajusten a las tareas encomendadas. El componente tramitará con rapidez los reembolsos a los Estados Miembros y negociará y ultimaré los memorandos de entendimiento para las unidades constituidas, continuando el enfoque adaptado de la reforma de la gestión del Secretario General de que el componente tenga dos pilares, uno de ellos centrado en los memorandos de entendimiento, las políticas y los procedimientos relacionados con el equipo de propiedad de los contingentes y en la administración del Grupo de Trabajo sobre el Equipo de Propiedad de los Contingentes y la encuesta de los costos de los contingentes, y el segundo dedicado al reembolso de los efectivos, al equipo de propiedad de los contingentes y al desempeño estratégico. El resultado previsto es la racionalización y la puntualidad en la tramitación de los pagos a los países que aportan equipo de propiedad de los contingentes y al personal uniformado y de las cartas de asignación y las solicitudes de indemnización por muerte o discapacidad, así como la finalización oportuna de los

memorandos de entendimiento y la prestación de un mejor servicio a los clientes, al tiempo que se mejora la comunicación con los países que aportan contingentes y fuerzas de policía en relación con el rendimiento del equipo de propiedad de los contingentes con el fin de mejorarlo. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar la disminución en más del 50 % del número de memorandos de entendimiento no firmados, que pasaron de un total de 31 al 31 de diciembre de 2018 a un total de 15 al 31 de diciembre de 2019.

- 29B.87 El componente también proporcionará un proceso de reembolso mejorado que se espera que dé lugar a un aumento de la transparencia, la rendición de cuentas y la disponibilidad de datos en tiempo real para los clientes de la Sede y sobre el terreno, favoreciendo así la normalización y la reducción de errores, lo cual aumenta la calidad de los memorandos de entendimiento y las solicitudes. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar el despliegue del paquete de trabajo 1A del sistema de gestión del personal uniformado, que entró en funcionamiento en agosto de 2019 y vincula las declaraciones de necesidades de las unidades con los memorandos de entendimiento, los informes de verificación del equipo de propiedad de los contingentes con los cálculos del equipo de propiedad de los contingentes y las solicitudes de indemnización por muerte o discapacidad con el proceso de indemnización. El sistema provee una plataforma que enlaza las declaraciones de necesidades de las unidades con los memorandos de entendimiento, los informes de verificación sobre el terreno y los reembolsos.

### **Ejecución del programa en 2019, comparada con el resultado previsto**

- 29B.88 Uno de los resultados previstos para 2019, a saber, una mayor eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los mandatos, que figura en el informe del Secretario General titulado “Cambiar el paradigma de la gestión en las Naciones Unidas: implementar una nueva estructura de gestión para aumentar la eficacia y fortalecer la rendición de cuentas” ([A/72/492/Add.2](#)), se logró, como demuestra el mantenimiento de un plazo medio de tramitación de tres meses para las solicitudes de reembolso de equipo de propiedad de los contingentes, desde que se recibe la documentación certificada por la misión hasta su aprobación por el Departamento de Apoyo Operacional, en relación con 4.750 reembolsos relacionados con el personal uniformado y el equipo de propiedad de los contingentes. El componente colaboró con el equipo de Umoja para desplegar el sistema de gestión del personal uniformado para la tramitación oportuna de las reclamaciones de los Estados Miembros mediante una plataforma mejorada por Umoja, que perfeccionó los procesos institucionales y la continuidad de las operaciones y proporcionó un análisis sólido.

### **Ejecución del programa en 2019: tramitación puntual de los reembolsos a los Estados Miembros y menor número de memorandos de entendimiento pendientes**

- 29B.89 Tomando como base los conocimientos adquiridos en 2018, el componente proporcionó a los Estados Miembros un único punto de contacto al que remitir sus solicitudes o reclamaciones sobre aspectos funcionales administrativos, financieros y logísticos relacionados con la generación de fuerzas, los memorandos de entendimiento, el equipo de propiedad de los contingentes y los reembolsos. El componente coordinó, negoció y ultimó memorandos de entendimiento para que los Estados Miembros recibieran oportunamente los reembolsos correspondientes a los despliegues a las misiones de mantenimiento de la paz. Además, el componente intensificó sus esfuerzos para reducir el número de memorandos no firmados mediante un seguimiento continuo con los países que aportan contingentes y fuerzas de policía.

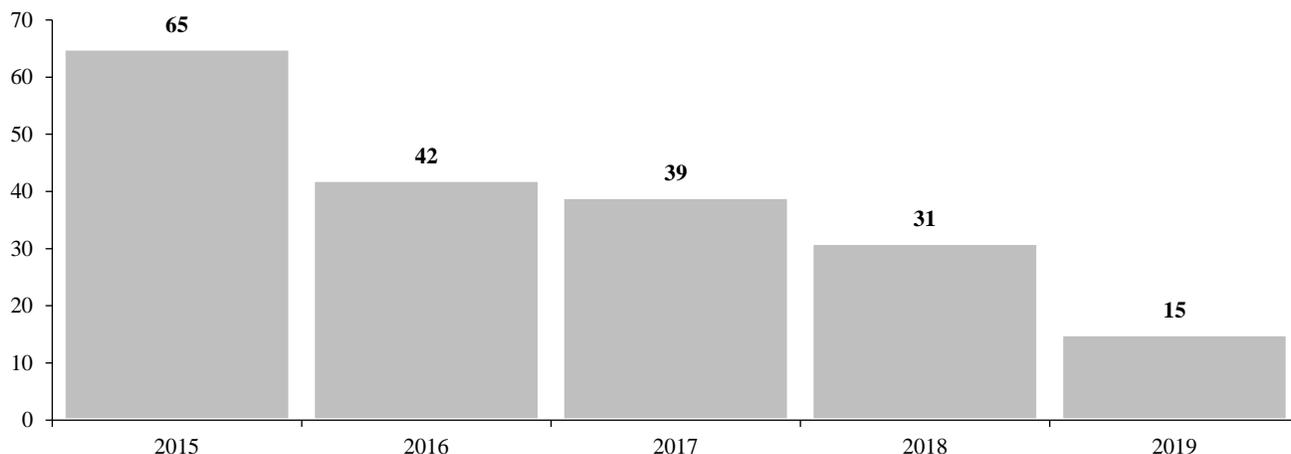
29B.90 Durante el período, se firmaron cuatro memorandos de entendimiento antes de que las respectivas unidades constituidas se desplegaran en las misiones sobre el terreno, y se ultimaron 19 de los 31 memorandos no firmados a principios de 2019. Se certificaron satisfactoriamente reembolsos por valor de 2.200 millones de dólares para el personal uniformado y el equipo de propiedad de los contingentes en las unidades constituidas, que se tramitaron durante los tres meses siguientes al término del trimestre inmediatamente anterior. En total, se certificaron 4.750 reembolsos tanto para el personal uniformado como para el equipo de propiedad de los contingentes, frente a los 3.148 únicamente para ese equipo de 2018.

*Progreso hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución*

29B.91 Esta labor contribuyó al funcionamiento eficiente y eficaz del pilar de paz y seguridad de las Naciones Unidas, como demuestra la reducción del número de memorandos de entendimiento no firmados, que pasó de 31 en enero de 2019 a 15 en diciembre de ese mismo año. Solo en la MINUSMA, el número de memorandos no firmados se redujo de 16 en enero de 2019 a 8 en diciembre de 2019.

Figura 29B.VII

**Medida de la ejecución: número total de memorandos de entendimiento no firmados**



**Resultados previstos para 2021**

**Resultado 1: menor tiempo de tramitación de los reembolsos gracias a la ventanilla única (resultado arrastrado desde 2020)**

29B.92 El componente continuará la labor relacionada con los reembolsos a los países que aportan contingentes y fuerzas de policía, de conformidad con su mandato, proporcionará apoyo estratégico y operacional y forjará una alianza más sólida con los países que aportan contingentes y fuerzas de policía para reducir los plazos de tramitación de los reembolsos a esos países, como se espera que demuestre la medida de la ejecución para 2021 que figura más abajo. Para 2020 se indica una medida de la ejecución aproximada, ya que la Asamblea General, en su resolución [74/251](#), aprobó una descripción del programa a nivel de los subprogramas compuesta únicamente de los objetivos aprobados por la Asamblea en su resolución [71/6](#) y los entregables para 2020.

Cuadro 29B.12  
Medida de la ejecución

2017	2018	2019	2020	2021
n. a.	Los países que aportan contingentes y fuerzas de policía carecen de una ventanilla única para los aspectos administrativos y logísticos del proceso de generación de fuerzas en las múltiples dependencias orgánicas	Los países que aportan contingentes y fuerzas de policía disponen de una ventanilla única para todos los aspectos logísticos y de apoyo relacionados con todas sus aportaciones	Los países que aportan contingentes y fuerzas de policía disponen de una ventanilla única para todos los aspectos logísticos y de apoyo relacionados con todas sus aportaciones; tramitación puntual de los reembolsos para unos 90.000 efectivos militares y de policía y finalización de todos los memorandos de entendimiento en el plazo de 90 días después del despliegue	Los países que aportan contingentes y fuerzas de policía disponen de una ventanilla única para todos los aspectos logísticos y de apoyo relacionados con todas sus aportaciones; se tramitan puntualmente los reembolsos para todo el personal militar y de policía y se conciertan todos los memorandos de entendimiento en el plazo de 90 días después del despliegue

Abreviación: n. a., no se aplica.

**Resultado 2: punto de contacto único en las esferas de apoyo administrativo, logístico y financiero a los países que aportan contingentes y fuerzas de policía para agilizar los reembolsos (resultado nuevo)**

- 29B.93 El componente seguirá actuando como punto de contacto único para los Estados Miembros en lo que respecta a las cuestiones administrativas, logísticas y financieras relacionadas con la generación de fuerzas, los memorandos de entendimiento, el equipo de propiedad de los contingentes y los reembolsos.
- 29B.94 El componente estabilizará la implantación del módulo de presentación de informes y cálculos sobre el número de efectivos para automatizar y racionalizar la presentación de informes sobre la dotación de efectivos. El componente asesorará, informará y prestará apoyo a los Estados Miembros, las misiones sobre el terreno y los departamentos de la Sede, integrando de forma fluida los marcos legislativos, de planificación y ejecución relacionados con los mandatos, de reembolso y de análisis del desempeño relacionados con el personal uniformado, el equipo de propiedad de los contingentes y la autonomía logística. El componente también iniciará los preparativos para la realización de la próxima encuesta cuatrienal de los costos de los contingentes.

*Desafío interno y respuesta*

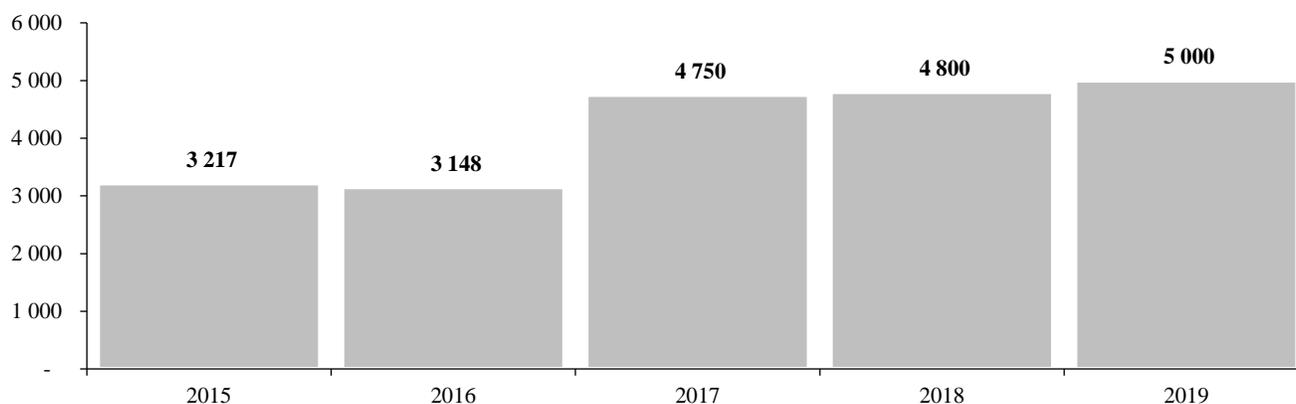
- 29B.95 El desafío para el componente era el sistema manual de presentación de informes y cálculo para el reembolso del personal uniformado, que no estaba integrado en los reembolsos del equipo de propiedad de los contingentes a los países que aportan contingentes y fuerzas de policía. Por ello, en 2021, con la implantación del módulo adicional en Umoja, el componente podrá automatizar los procesos de cálculo y reembolso, con lo cual se reducirá al mínimo el riesgo de errores de cálculo.

*Progreso previsto hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución*

29B.96 Se espera que esta labor contribuya al funcionamiento eficiente y eficaz del pilar de paz y seguridad de las Naciones Unidas, como demostraría la agilización de los reembolsos a los Estados Miembros, lo cual sería posible mediante la tramitación de 5.000 solicitudes de reembolso del equipo de propiedad de los contingentes en un plazo de tres meses.

Figura 29B.VIII

**Medida de la ejecución: número de solicitudes de reembolso del equipo de propiedad de los contingentes y del personal uniformado tramitadas en un plazo de 3 meses**



**Mandatos legislativos**

29B.97 En la lista que figura a continuación se indican todos los mandatos legislativos encomendados al componente.

*Resoluciones de la Asamblea General*

<p>67/261 Informe del Grupo Consultivo Superior establecido en virtud de la resolución 65/289 de la Asamblea General con el mandato de examinar las tasas de reembolso a los países que aportan contingentes y otras cuestiones conexas</p>	<p>72/285 Tasas de reembolso a los países que aportan contingentes y fuerzas de policía</p>
---	---

**Entregables**

29B.98 En el cuadro 29B.13 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2019-2021 que contribuyeron y se espera que contribuyan al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro 29B.13

**Subprograma 2, componente 2: entregables del período 2019-2021, por categoría y subcategoría**

Categoría y subcategoría	2019 Previstos	2019 Reales	2020 Previstos	2021 Previstos
<b>A. Facilitación de procesos intergubernamentales y órganos de expertos</b>				
<b>Documentación para reuniones</b> (número de documentos)	–	–	2	–
1. Informe del Grupo de Trabajo sobre el Equipo de Propiedad de los Contingentes correspondiente a 2020	–	–	1	–

<i>Categoría y subcategoría</i>	<i>2019 Previstos</i>	<i>2019 Reales</i>	<i>2020 Previstos</i>	<i>2021 Previstos</i>
2. Informe del Secretario General sobre el Grupo de Trabajo sobre el Equipo de Propiedad de los Contingentes correspondiente a 2020	–	–	1	–
<b>Servicios sustantivos para reuniones</b> (número de sesiones de tres horas)	1	1	3	–
3. Reunión de los órganos intergubernamentales, incluida la Quinta Comisión y el Grupo de Trabajo sobre el Equipo de Propiedad de los Contingentes	1	1	3	–
<b>B. Generación y transferencia de conocimientos</b>				
<b>Seminarios, talleres y actividades de capacitación</b> (número de días)	10	20	10	20
4. Programas de capacitación y seminarios para los Estados Miembros sobre los diversos aspectos de los memorandos de entendimiento, las políticas y procedimientos relativos al equipo de propiedad de los contingentes, así como las solicitudes de indemnización por muerte o discapacidad	10	20	10	20
<b>E. Entregables facilitadores:</b>				
<b>Administración:</b> memorandos de entendimiento nuevos y enmendados en relación con los contingentes militares y de policía desplegados en las misiones sobre el terreno; acuerdos negociados y firmados respecto de los contingentes militares y de policía prometidos al nivel de despliegue rápido del Sistema de Disponibilidad de Capacidades de Mantenimiento de la Paz; evaluación y cálculo de las primas pagaderas en concepto de riesgo o por las capacidades habilitadoras desplegadas en las misiones sobre el terreno; evaluación y cálculo del reembolso en concepto de equipo de propiedad de los contingentes militares y de policía desplegados en misiones sobre el terreno y del reembolso de los gastos de personal en relación con los contingentes militares y de policía desplegados en misiones sobre el terreno; reembolso de cartas de asignación; evaluación y tramitación de indemnizaciones por muerte o discapacidad del personal uniformado desplegado en misiones sobre el terreno; cálculo de la deducción proporcional a los reembolsos de gastos de personal en concepto de equipo pesado de propiedad de los contingentes faltante o inservible aportado a las misiones sobre el terreno; análisis comparativo e informes de gestión acerca de los elementos del personal y del equipo de propiedad de los contingentes de las operaciones sobre el terreno a fin de aumentar la eficacia de la asignación de recursos sobre el terreno. Declaración de necesidades de las unidades en materia de apoyo y logística y equipo de propiedad de los contingentes.				

### Subprograma 3 Actividades especiales

#### Objetivo

- 29B.99 El objetivo al que contribuye este subprograma es que los clientes sean capaces de responder a situaciones especiales.

#### Estrategia

- 29B.100 Para contribuir a que los clientes sean capaces de responder a situaciones especiales, el subprograma aumentará la capacidad de las entidades de la Secretaría recién desplegadas o ampliadas para que alcancen el nivel acordado de capacidad operacional inicial. Para ello, el subprograma definirá el personal y los recursos esenciales —tanto financieros como de despliegue— que pueden ubicarse en el teatro de operaciones, lo cual, según se prevé, dará lugar a un despliegue más rápido y sostenible del personal, los activos y los recursos financieros para que la entidad comience a ejecutar su mandato lo antes posible. Entre los resultados obtenidos en estas esferas, cabe mencionar la elaboración de los planes de recursos iniciales y los planes de contratación para la Misión de las Naciones Unidas de Apoyo al Acuerdo sobre Al-Hudayda (UNMHA), el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola y la Oficina Integrada de las Naciones Unidas en Haití (BINUH).

- 29B.101 El subprograma también contribuirá a encontrar soluciones integrales de apoyo para los asociados y permitirá el cierre y la liquidación de entidades una vez concluidas las actividades encomendadas. El subprograma agilizará la resolución de las cuestiones administrativas residuales de las entidades cerradas que estén pendientes, en consulta con las oficinas pertinentes, como la Oficina de Asuntos Jurídicos y el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión, lo cual se espera que dé lugar a un cierre más oportuno de las cuestiones administrativas no resueltas, como las cuentas por cobrar pendientes, los pagos no conciliados y las posibles reclamaciones de terceros, así como las controversias con los proveedores. Entre los resultados obtenidos en esas esferas, cabe mencionar el apoyo prestado para administrar las cuestiones residuales de la misión de mantenimiento de la paz en Haití, recientemente terminada (la Misión de las Naciones Unidas de Apoyo a la Justicia en Haití).
- 29B.102 Además, el subprograma contribuirá a encontrar soluciones integrales de apoyo a los asociados y fortalecerá la capacidad en todos los lugares de destino por medio de la capacitación en materia de preparación para situaciones de crisis de todo el personal y los directivos. Entre estas actividades figuran la elaboración de plantillas de planificación de los recursos humanos para las oficinas y el personal directivo y la gestión de las listas de voluntarios de apoyo en situaciones de crisis. Asimismo, el subprograma ofrecerá una respuesta durante las situaciones de emergencia mediante la activación de los centros de llamadas y la red de voluntarios de apoyo en situaciones de crisis, así como la presentación de informes, la gestión de casos y la coordinación dentro de la Organización y los organismos, fondos y programas. También prestará servicios a los supervivientes tras un incidente mediante las siguientes actuaciones: apoyo continuo al personal y a las familias; coordinación del asesoramiento, las prestaciones, las indemnizaciones, la acogida, la comunicación y la coordinación asistencial; y organización de servicios conmemorativos. Se prevé que los servicios tengan como resultado el fortalecimiento de la capacidad de respuesta a las crisis y un mayor grado de sensibilización en todo el sistema de las Naciones Unidas. Entre los resultados obtenidos en esas esferas, cabe mencionar el apoyo prestado a la Comisión Económica para África tras el accidente aéreo de Ethiopian Airlines en marzo de 2019, a la Misión de Apoyo de las Naciones Unidas en Libia tras el atentado mortal perpetrado en Bengasi (Libia) en agosto de 2019, y a la Misión de Asistencia de las Naciones Unidas para el Iraq (UNAMI) y a la Oficina del Coordinador Residente en el Irán tras los ataques a las instalaciones militares de los Estados Unidos de América y el aumento de las tensiones en la región.
- 29B.103 El subprograma también contribuirá a encontrar soluciones integrales de apoyo a los asociados, y coordinará la labor del Departamento de Apoyo Operacional para gestionar con mayor eficacia y eficiencia las asociaciones de apoyo a fin de aprovechar una gama más amplia de capacidades y soluciones de apoyo para recibir apoyo operacional de la Secretaría y otras entidades externas o para prestárselo. El Departamento invierte en el fortalecimiento de sus asociaciones de apoyo con asociados bilaterales y trilaterales, incluidos otros agentes de las Naciones Unidas y Gobiernos, así como organizaciones regionales como la Unión Africana y sus operaciones, lo cual se espera que dé lugar a acuerdos de cooperación mejorados que respalden la planificación y la redacción de conceptos de apoyo para situaciones de crisis o de puesta en marcha y de aumento repentino de las actividades. Entre los resultados obtenidos en esas esferas, cabe mencionar el aprovechamiento de la capacidad existente en otros órganos de la Secretaría, incluidas las misiones sobre el terreno, para apoyar a las nuevas entidades, así como la utilización de la capacidad de apoyo a las misiones existente en la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Yemen para la UNMHA, creada recientemente, o la utilización de la UNAMI para prestar ayuda al Equipo de Investigaciones de las Naciones Unidas para Promover la Rendición de Cuentas por los Crímenes del Estado Islámico en el Iraq y el Levante/Dáesh (UNITAD).

## **Ejecución del programa en 2019, comparada con el resultado previsto**

- 29B.104 Uno de los resultados previstos para 2019, a saber, la finalización oportuna de la planificación, el despliegue rápido y el establecimiento de las misiones sobre el terreno en respuesta a los mandatos del Consejo de Seguridad, que figura en el informe del Secretario General titulado “Cambiar el paradigma de la gestión en las Naciones Unidas: implementar una nueva estructura de gestión para aumentar la eficacia y fortalecer la rendición de cuentas” (A/72/492/Add.2), se logró, como demuestra la designación y despliegue de equipo logístico capaz de prestar apoyo a los equipos de puesta en marcha y los despliegues iniciales de contingentes y fuerzas de policía en un plazo de 90 días a partir de la aprobación de los mandatos del Consejo de Seguridad mediante la elaboración de planes de recursos iniciales y planes de contratación para la UNMHA y la BINUH.

## **Ejecución del programa en 2019: soluciones de apoyo facilitadoras**

- 29B.105 El subprograma formuló un plan de contratación para cada misión sobre el terreno en fase inicial, de ampliación o de transición, con el fin de atender las necesidades de dotación de personal y de lograr los objetivos de tasas de ocupación de puestos especificados en los pactos de las misiones. Con este fin, la División de Actividades Especiales preparó planes de reclutamiento para la UNMHA, el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola y la BINUH. Asimismo, también se emprendió la dotación de personal de las plazas críticas (108) en las oficinas de los coordinadores residentes de todo el mundo, aplicando una estrategia de dotación de plantilla y utilizando la modalidad de selección entre los candidatos de una lista. El subprograma también coordinó y administró la contratación inicial para la UNMHA, el Coordinador de la Respuesta al Ébola de las Naciones Unidas, la BINUH y el UNITAD hasta que las nuevas entidades tuvieran capacidad suficiente.
- 29B.106 El subprograma prestó apoyo a entidades en las que se hacía frente a situaciones críticas que afectaban a la capacidad de las Naciones Unidas. Con ese fin, la División de Actividades Especiales coordinó el apoyo de preparación ante las crisis destinado a las víctimas del accidente aéreo de Ethiopian Airlines y del atentado con bomba perpetrado en Bengasi, coordinó el servicio conmemorativo anual del Secretario General para el personal de las Naciones Unidas y coordinó y llevó a cabo numerosos cursos de sensibilización y capacitación sobre preparación para situaciones de crisis y gestión de las crisis.

### *Progreso hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución*

- 29B.107 Esta labor contribuyó a garantizar que los clientes pudieran responder a situaciones especiales, como demuestra el establecimiento de una capacidad permanente de despliegue para permitir el despliegue rápido de personal en situaciones de emergencia. La Secretaría no mantiene ni utiliza actualmente grupos de despliegue rápido, con la excepción de la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios, la Oficina de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y la División de Asistencia Electoral. La capacidad permanente de despliegue garantiza una reserva de miembros del personal de la Secretaría preseleccionados y listos para su incorporación inmediata, disponible para su despliegue oportuno en todas las entidades de la Secretaría que estén en mejores condiciones de responder a las fluctuaciones de la demanda de trabajo derivadas de situaciones especiales, incluido su aumento repentino durante las fases de puesta en marcha, transición y liquidación o cierre. El marco de la capacidad permanente de despliegue se publicó a mediados de junio de 2019, y candidatos de toda la Secretaría presentaron solicitudes al respecto. El subprograma concluyó el examen de todos los solicitantes en diciembre de 2019 en función de los criterios de elegibilidad e idoneidad para las funciones de los puestos anunciados.

Cuadro 29B.14  
Medida de la ejecución

2015	2016	2017	2018	2019
n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	Reserva de capacidad permanente de despliegue Las entidades publican listas de personal para el despliegue rápido

Abreviación: n. a., no se aplica.

## Resultados previstos para 2021

### Resultado 1: clientes capaces de responder con eficacia y eficiencia a los retos que plantean las situaciones especiales (resultado arrastrado de 2020)

- 29B.108 El subprograma continuará la labor relacionada con el apoyo a las misiones nuevas o en transición, de conformidad con su mandato, y creará plataformas de apoyo operacional esencial para las misiones nuevas u otras entidades con objeto de acelerar el despliegue de equipos de avanzada en las operaciones establecidas recientemente a fin de cumplir los plazos fijados para poner en marcha las operaciones iniciales, como se espera que demuestre la medida de la ejecución para 2021 que figura más abajo. Para 2020 se indica una medida de la ejecución aproximada, ya que la Asamblea General, en su resolución [74/251](#), aprobó una descripción del programa a nivel de los subprogramas compuesta únicamente de los objetivos aprobados por la Asamblea en su resolución [71/6](#) y los entregables para 2020.

Cuadro 29B.15  
Medida de la ejecución

2017	2018	2019	2020	2021
n. a.	Las entidades no utilizan listas de personal para el despliegue rápido	Las entidades publican listas de personal para el despliegue rápido	Las entidades utilizan las listas de personal para el despliegue rápido, y el 80 % de las plazas de refuerzo publicadas se cubren en el plazo de un mes	El concepto de listas de despliegue rápido acabó por convertirse en la reserva de capacidad permanente de despliegue rápido, que proporciona una lista de personal calificado para desempeñar 125 funciones específicas que suelen ser necesarias en las operaciones de puesta en marcha, transición, cierre o respuesta de emergencia La reserva permitirá a la Organización el despliegue con breve preaviso de personal preseleccionado para

2017

2018

2019

2020

2021

prestar servicios de hasta 90 días destinados a atender el aumento de las necesidades a nivel mundial en las entidades de la Secretaría

Abreviación: n. a., no se aplica.

**Resultado 2: habilitar soluciones integrales de apoyo a los asociados (resultado nuevo)**

- 29B.109 El subprograma supervisará diversas capacidades operacionales especializadas e intersectoriales. Las necesidades específicas de los diferentes asociados se atenderán por conducto de recursos de personal específicos o, en el caso de las necesidades de puesta en marcha, refuerzo y respuesta a crisis, formando equipos temporarios que contarán con especialistas procedentes de la Oficina de Operaciones de Apoyo, la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, según sea necesario, con el fin de satisfacer las necesidades inmediatas de apoyo hasta que la crisis haya terminado o se hayan determinado o aprobado recursos para atender las necesidades de manera continuada.
- 29B.110 El subprograma seguirá gestionando, fortaleciendo y estableciendo acuerdos con asociados clave, entre ellos organizaciones regionales y subregionales, así como con otros agentes de las Naciones Unidas y con los Gobiernos, incluidos los acuerdos de alianza triangular, tanto para ofrecer como para recibir asistencia operacional, y elaborará instrumentos y análisis para evaluar y prever inductores de costos. Durante la planificación operacional de una actividad especial, incluido el apoyo de refuerzo, se podrán suministrar necesidades de apoyo adicional a los asociados o asumir sus deficiencias al respecto. En determinadas situaciones, el aprovechamiento de las ventajas comparativas de los asociados podría permitir al Departamento de Apoyo Operacional y a las Naciones Unidas responder mejor y actuar con más dinamismo y agilidad a la hora de atender las necesidades de apoyo. Durante el proceso de planificación se dispondrá de una cartera que contenga los acuerdos de colaboración existentes con los asociados y en la que se indicarán claramente las ventajas comparativas de estos. Este enfoque permitirá al Departamento aprovechar una gama más amplia de soluciones de apoyo que fortalezcan su capacidad para prestar servicios de apoyo eficaces y eficientes que permitan la ejecución satisfactoria de los mandatos.
- 29B.111 El subprograma también seguirá prestando de manera flexible el apoyo necesario a los equipos operacionales integrados para las operaciones de mantenimiento de la paz en la estructura regional de la arquitectura de paz y seguridad. La estrecha cooperación con el Departamento de Operaciones de Paz y el Departamento de Asuntos Políticos y de Consolidación de la Paz aumentará la conciencia de la División de Actividades Especiales sobre las cuestiones actuales y emergentes en el contexto de las misiones sobre el terreno y permitirá que el subprograma adapte su labor para responder a esas cuestiones en caso necesario.

*Desafío interno y respuesta*

- 29B.112 El desafío del subprograma era la combinación de varios factores, a saber, el requisito de que las soluciones no se transvasaran de otros contextos sino que fueran específicas, el hecho de que los tiempos de respuesta tuvieran que ser reducidos, la necesidad de disponibilidad operacional para responder a circunstancias imprevistas o súbitas, un volumen de trabajo elevado a la par que fluctuante, y la necesidad de asegurar la coherencia entre las diversas entidades que prestaban apoyo, colmar las lagunas de conocimientos cuando no existieran soluciones, orientaciones o experiencia previas, y cimentar la rendición de cuentas definiendo las funciones y responsabilidades con claridad, tanto en el Departamento de Apoyo Operacional como en el resto de la Secretaría.

29B.113 Por ello, el subprograma coordinará la labor del Departamento de Apoyo Operacional orientada a crear plataformas de apoyo operacional esencial para las misiones nuevas u otras entidades, en particular respecto de la conciencia situacional inicial, los contactos y la planificación preliminares con los homólogos pertinentes y la planificación y formulación detalladas del concepto o el plan de apoyo operacional necesario. Además, utilizará acuerdos, incluidos acuerdos de alianzas triangulares, con asociados clave como las organizaciones regionales y subregionales y con otros agentes de las Naciones Unidas y Gobiernos; ofrecerá y recibirá asistencia, herramientas y análisis de apoyo operacional a fin de evaluar y prever los inductores de costos; y se coordinará con el Departamento de Operaciones de Paz y el Departamento de Asuntos Políticos y de Consolidación de la Paz para gestionar las operaciones sobre el terreno. El subprograma también está desarrollando un mecanismo de capacidad de refuerzo para que el personal de apoyo especializado de todo el Departamento de Apoyo Operacional o de otras dependencias pueda ser desplegado con rapidez en asignaciones temporarias durante situaciones especiales. La relación del subprograma con los asociados terminará al traspasarle las tareas a la entidad cuando alcance la capacidad operativa inicial y esté en condiciones de administrarse de forma autónoma. Se llevará a cabo una labor similar durante la transición o consolidación de entidades operativas existentes de la Secretaría.

*Progreso previsto hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución*

29B.114 Se espera que esta labor contribuya a garantizar que los clientes puedan responder a situaciones especiales, como se demostraría con una ocupación mínima del 35 % de los puestos aprobados en la fecha de inicio de la nueva misión. Se prevé que estas medidas satisfarán las necesidades inmediatas de apoyo cuando haya terminado una crisis o se hayan determinado o aprobado recursos para atender las necesidades de manera continuada. En lo que respecta a las asociaciones, se confía en que esto refuerce la capacidad del Departamento de Apoyo Operacional de prestar servicios de apoyo eficaces y eficientes que permitan la ejecución satisfactoria del mandato.

Cuadro 29B.16  
Medida de la ejecución

2017	2018	2019	2020	2021
n. a.	n. a.	Las entidades publican listas de personal para el despliegue rápido	Las entidades utilizan la reserva de capacidad permanente de despliegue para el despliegue de personal 80 % de las plazas de refuerzo publicadas cubiertas en el plazo de un mes	35 % de las plazas aprobadas cubiertas a la fecha de inicio de las nuevas misiones de la entidad  El 60 % de los planes de puesta en marcha, apoyo de refuerzo y crisis han examinado opciones de asociación

Abreviación: n. a., no se aplica.

**Entregables**

29B.115 En el cuadro 29B.17 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2019-2021 que contribuyeron y se espera que contribuyan al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro 29B.17

**Subprograma 3: entregables del período 2019-2021, por categoría y subcategoría**

---

*Categoría y subcategoría*

---

**E. Entregables facilitadores**

**Administración:** elaboración de un plan de contratación para cada operación sobre el terreno en las fases de puesta en marcha, ampliación o transición; apoyo específico y capacidad de refuerzo durante etapas de importancia esencial, como las de puesta en marcha, transición, reducción de las actividades o gestión de crisis; evaluaciones estratégicas de las necesidades, el establecimiento y la dotación de recursos de las misiones; orientación sobre la reducción y la transición de las operaciones sobre el terreno; informes sobre la conciencia situacional y de alto nivel respecto de las nuevas necesidades y operaciones; formulación y actualización de conceptos de apoyo a las misiones que reflejen los entornos operacionales nuevos o cambiantes en la ejecución de los programas; establecimiento de nuevos acuerdos de asociación sobre cuestiones operacionales con organizaciones regionales y subregionales; normas de asignación de recursos operacionales para orientar la labor del Departamento de Apoyo Operacional y sus entidades clientes; modelos financieros para prever las consecuencias de los cambios de mandato; planes de recursos iniciales para el establecimiento de nuevas operaciones sobre el terreno o la ampliación de las existentes por mandato del Consejo de Seguridad. Respuesta a las crisis: 10 cursos específicos de formación sobre la capacidad de respuesta a las crisis impartidos, cinco (5) arreglos operacionales concretos de gran importancia para gestionar y fortalecer los acuerdos de apoyo conjunto existentes o estudiar nuevos acuerdos de apoyo con organizaciones regionales y subregionales, Estados Miembros, organismos, fondos y programas.

---

**Subprograma 4  
Administración, Nueva York**

**Objetivo**

29B.116 El objetivo al que contribuye este subprograma es asegurar que el entorno físico de la Sede sea seguro y apto para los fines previstos y que las instalaciones respondan a las necesidades, y que los servicios administrativos, logísticos, de información y de otro tipo contribuyan al funcionamiento eficiente de la Organización y a informar al público sobre la labor de las Naciones Unidas.

**Estrategia**

29B.117 Para contribuir a que el entorno físico de la Sede sea seguro y apto para los fines previstos, el subprograma seguirá manteniendo y operando de manera proactiva los edificios de la Sede, aprovechando al mismo tiempo la tecnología e integrando buenas prácticas de gestión de las instalaciones que logren eficiencias, promuevan un lugar de trabajo moderno y ayuden a los Estados Miembros a implementar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. El subprograma seguirá planificando a largo plazo el espacio de oficinas y la reforma de edificios para atender las necesidades de las entidades de Nueva York y mantener el valor de las propiedades del recinto. El objetivo estratégico del subprograma será aplicar, tras un examen independiente realizado en 2019, la estrategia de operaciones y conservación de la Sede, prestar especial atención a los proyectos de mejora de la accesibilidad para las personas con discapacidad y dar apoyo a las iniciativas de gestión de la sostenibilidad ambiental. Se espera que esta labor dé como resultado un recinto más inclusivo y sostenible y altamente funcional que simbolice los ideales de las Naciones Unidas. Entre los resultados obtenidos en estas esferas, cabe mencionar un programa de mantenimiento preventivo más eficaz ejecutado por conducto de Umoja para respaldar un enfoque proactivo de la gestión de edificios, el aumento de la accesibilidad en el Salón de la Asamblea General, y mejoras ambientales como el acondicionamiento de los diodos emisores de luz, las instalaciones solares y la reducción en el uso de productos de plástico desechable.

29B.118 Para contribuir a que tanto las instalaciones como los servicios administrativos, logísticos, de información y de otro tipo que contribuyen al funcionamiento eficiente de la Organización respondan a las necesidades, el subprograma seguirá prestando servicios eficientes, oportunos y económicos a

los clientes internos de Nueva York en las esferas de la administración de edificios, espacio de oficinas, gestión de bienes y regalos oficiales, gestión de inventarios y almacenes, viajes y transporte, correo y valija diplomática, gestión de eventos, administración postal, servicio de comedores y otras operaciones comerciales. También prestará servicios de gestión de archivos y expedientes a las entidades de la Secretaría en todo el mundo. El subprograma se centrará en hacer el seguimiento de las opiniones de los clientes y la tasa de finalización de las solicitudes de servicios en relación con el plazo estándar de respuesta, lo cual se espera que tenga consecuencias positivas en cuanto a la satisfacción de los clientes. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar una satisfacción de los clientes de más del 90 % en lo que respecta a los servicios relacionados con las instalaciones y los viajes.

- 29B.119 Además, para contribuir a que el público esté informado sobre la labor de las Naciones Unidas, el subprograma seguirá prestando servicios al público en Nueva York y en todo el mundo por medio de sus servicios postales, de regalos, de archivo y de información, con el logro previsto de fomentar una mayor conciencia sobre la labor realizada por la Organización en la actualidad y en el pasado. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar que se ha puesto en línea el 80 % de los archivos del ex Secretario General Ban Ki-moon, a los que los investigadores y otras personas de todo el mundo acceden unas 4.000 veces al año.

### **Ejecución del programa en 2019, comparada con el resultado previsto**

- 29B.120 Uno de los resultados previstos para 2019, a saber, la gestión, el mantenimiento y el funcionamiento eficientes y efectivos de las instalaciones de la Sede, que figura en el informe titulado “Cambiar el paradigma de la gestión en las Naciones Unidas: implementar una nueva estructura de gestión para aumentar la eficacia y fortalecer la rendición de cuentas” (A/72/492/Add.2), se logró, como demuestra el hecho de que el 76 % de los servicios se prestaron dentro del plazo establecido en la Sede durante la última parte del bienio, tras un examen de los procedimientos del servicio de asistencia a los usuarios y los acuerdos sobre el nivel de los servicios, frente a la meta del 75 % fijada para el bienio 2018-2019.

### **Ejecución del programa en 2019: lugar de trabajo flexible**

- 29B.121 Sobre la base de los conocimientos adquiridos en 2018, la ejecución del proyecto de lugar de trabajo flexible sigue transformando el edificio de la Secretaría en un espacio de trabajo moderno que favorece la productividad. En un año en que se estuvo aplicando el programa de reforma, el proyecto proporcionó eficiencia operacional y mayor flexibilidad para dar cabida a los cambios organizativos aprobados por la Asamblea General.
- 29B.122 En 2019 se reconfiguraron cinco pisos del edificio de la Secretaría. En cuatro de estas plantas, que se destinaron a dar apoyo a la reforma del pilar de paz y seguridad, se diseñaron espacios de trabajo para instalar al personal del Departamento de Operaciones de Paz y del Departamento de Asuntos Políticos y de Consolidación de la Paz. El proyecto también permitió que el personal del Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión, el Departamento de Apoyo Operacional y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones se trasladara a sus respectivas oficinas con la nueva estructura ya en enero de 2019, tras la reforma de la gestión. Estas oficinas se habían convertido anteriormente en un espacio de trabajo flexible, por lo que las modificaciones que necesitaron fueron muy reducidas.

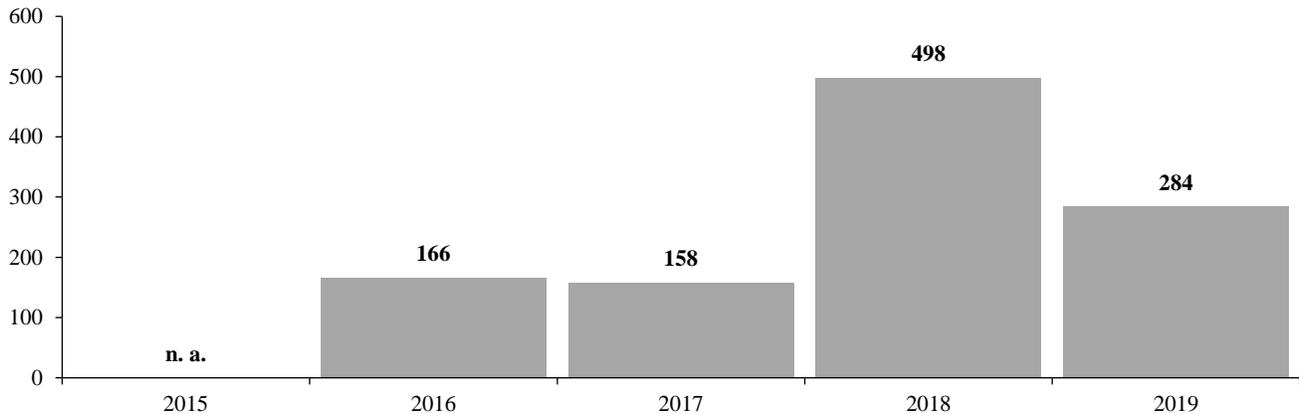
#### *Progreso hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución*

- 29B.123 Esta labor contribuyó a que el entorno físico de la Sede fuera seguro y apto para los fines previstos y que las instalaciones respondieran a las necesidades, como demuestra el aumento de la capacidad del lugar de trabajo para 284 personas más. La ejecución del proyecto de lugar de trabajo flexible hizo posible atender a las nuevas necesidades de espacio de oficinas, como las de la Oficina de

Coordinación del Desarrollo, reduciendo al mismo tiempo la cartera de arrendamientos de la Secretaría en Nueva York. Otros beneficios importantes son el aumento de la satisfacción general del que informa el personal que ocupa lugares de trabajo flexibles respecto de los niveles expresados en relación con el entorno de las oficinas antes del proyecto, y la reducción de la huella ambiental de los bienes inmuebles generales gestionados por el subprograma.

Figura 29B.IX

**Medida de la ejecución: número adicional de personas instaladas en lugares de trabajo flexibles**



Abreviación: n. a., no se aplica.

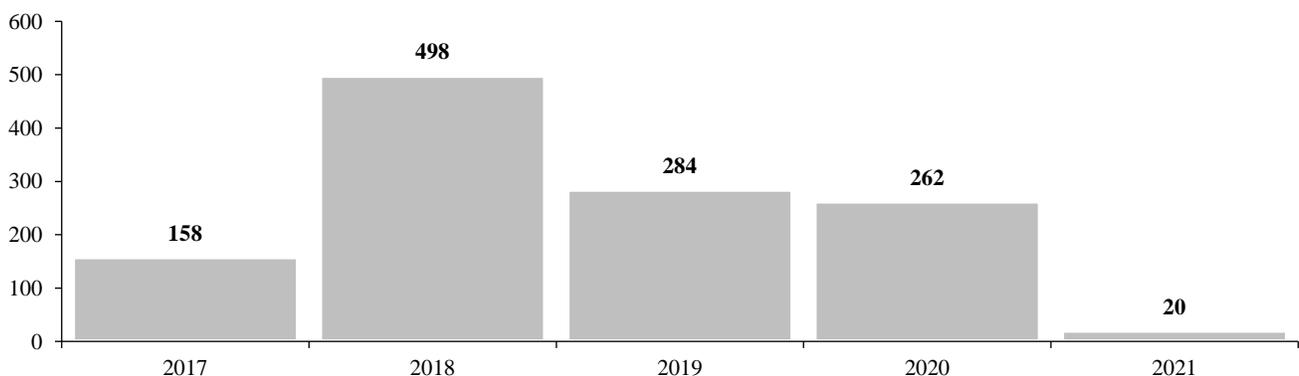
**Resultados previstos para 2021**

**Resultado 1: transformación de la Secretaría mediante lugares de trabajo flexibles (resultado arrastrado de 2020)**

29B.124 El subprograma continuará la labor relacionada con el proyecto de lugar de trabajo flexible y, de conformidad con su mandato, evaluará las necesidades específicas de los departamentos cuya estructura orgánica se ha modificado. Si bien se prevé que el proyecto de lugar de trabajo flexible se completará en 2020, el enfoque se incorporará a los requisitos de reconfiguración de oficinas en todos los edificios de propiedad de las Naciones Unidas y en arrendamiento en la medida de lo posible, como se espera que demuestre la medida de la ejecución para 2021 que figura más abajo. Para 2020 se indica una medida de la ejecución aproximada, ya que la Asamblea General, en su resolución [74/251](#), aprobó una descripción del programa a nivel de los subprogramas compuesta únicamente de los objetivos aprobados por la Asamblea en su resolución [71/6](#) y los entregables para 2020.

Figura 29B.X

**Medida de la ejecución: aumento del número de estaciones de trabajo flexibles**



**Resultado 2: una Secretaría inclusiva mediante mejoras de accesibilidad (resultado nuevo)**

29B.125 El subprograma ha estado trabajando en la mejora de la accesibilidad del recinto de la Sede para facilitar la inclusión de las personas con discapacidad en la labor de las Naciones Unidas. Con el fin de que el edificio cumpla en mayor medida las normas aplicables, el subprograma está compilando un programa de mejoras de accesibilidad basado en las recomendaciones del Comité Directivo sobre Accesibilidad y las conversaciones mantenidas con el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias y los Estados Miembros sobre las mejoras de las salas de conferencias y en el informe de agosto de 2018 del consultor sobre el examen de la accesibilidad de los locales, así como en las continuas observaciones de los usuarios obtenidas de una encuesta en línea, el informe de la Dependencia Común de Inspección sobre la mejora de la accesibilidad de las conferencias y reuniones del sistema de las Naciones Unidas para las personas con discapacidad (JIU/REP/2018/6) y el estudio de diciembre de 2018 de la Relatora Especial sobre los derechos de las personas con discapacidad titulado “Fortalecimiento del sistema: fundamentos para unas Naciones Unidas inclusivas de la discapacidad”.

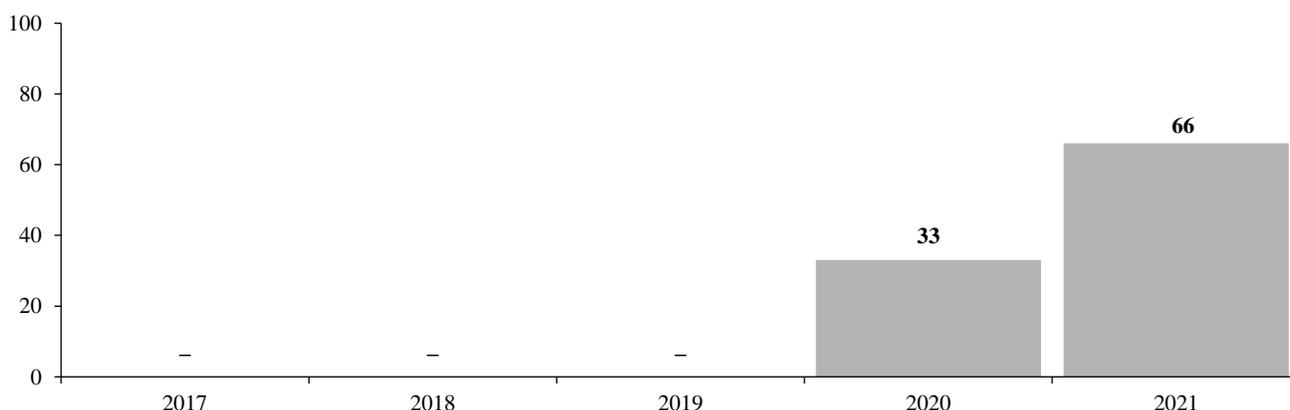
*Desafío interno y respuesta*

29B.126 El desafío del subprograma era ejecutar proyectos relacionados con la mejora de la accesibilidad causando la menor disrupción posible de las actividades de conferencias y reuniones. Por ello, el subprograma elaborará un programa de accesibilidad en la Sede que se ejecutará por etapas para cumplir los requisitos de las normas de accesibilidad vigentes más recientes.

*Progreso previsto hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución*

29B.127 Se espera que esta labor contribuya a que el entorno físico en la Sede sea seguro y apto para los fines previstos, como demostraría una tasa de ejecución del 66 % del programa de accesibilidad destinado a mejorar la accesibilidad del complejo para las personas con discapacidad. Esto se mediría en función del cumplimiento de los requisitos incrementales de las normas de accesibilidad vigentes en la actualidad, además de los que estaban en vigor cuando se ejecutó el plan maestro de mejoras de infraestructura.

Figura 29B.XI  
**Medida de la ejecución: tasa de ejecución del programa de accesibilidad**



## Mandatos legislativos

29B.128 En la lista que figura a continuación se indican todos los mandatos legislativos encomendados al subprograma.

### Resoluciones de la Asamblea General

67/254	Cuestiones especiales relativas al presupuesto por programas para el bienio 2012-2013	72/262 A-B	Cuestiones especiales relativas al presupuesto por programas para el bienio 2018-2019
68/247	Cuestiones especiales relativas al proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2014-2015	73/279 A	Cuestiones especiales relativas al presupuesto por programas para el bienio 2018-2019
69/274 A-B	Cuestiones especiales relativas al presupuesto por programas para el bienio 2014-2015	74/263	Cuestiones especiales relativas al proyecto de presupuesto por programas para 2020
71/272	Cuestiones especiales relativas al presupuesto por programas para el bienio 2016-2017	74/267	Aumento del número de miembros de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto: enmienda al artículo 155 del Reglamento de la Asamblea General
72/219	Protección del clima mundial para las generaciones presentes y futuras		

## Entregables

29B.129 En el cuadro 29B.18 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2019-2021 que contribuyeron y se espera que contribuyan al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro 29B.18

### Subprograma 4: entregables del período 2019-2021, por categoría y subcategoría

Categoría y subcategoría

#### D. Entregables de comunicación

**Relaciones externas y con los medios de comunicación:** servicios de información y recepción para visitantes, delegados y público en general, incluida la respuesta a aproximadamente 30.000 consultas sobre la labor actual y pasada de las Naciones Unidas.

**Servicios de biblioteca:** servicios de gestión de archivos, registros e información para preservar los conocimientos institucionales de la Organización, para todas las oficinas y departamentos y las misiones políticas especiales. Suministro de evaluaciones sobre el mantenimiento de registros a las entidades de la Secretaría a nivel mundial.

#### E. Entregables facilitadores

**Administración:** tramitación de solicitudes de reembolso de impuestos federales, estatales y municipales de aproximadamente 3.400 funcionarios que son contribuyentes de los Estados Unidos.

**Logística:** operación, mantenimiento y modificación de 170.000 metros cuadrados de locales propios y alquilados; suministro de instalaciones y espacio y prestación de servicios de gestión de bienes y regalos a las entidades ubicadas en Nueva York; gestión de aproximadamente 2.000 eventos especiales, importantes y de otro tipo al año, incluidos los actos de alto nivel; almacenamiento y servicios de transporte; examen y tramitación de aproximadamente 30.250 viajes y 37.500 documentos de viaje y solicitudes de visado al año.

**Servicios de correspondencia y documentación:** prestación de servicios para aproximadamente 900.000 envíos postales, de mensajería y de valija diplomática y prestación de servicios de mensajería para la recogida y entrega de aproximadamente 800.000 unidades de correo postal.

## B. Propuestas de recursos relacionados y no relacionados con puestos para 2021

### Sinopsis

29B.130 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021, incluido el desglose de los cambios en los recursos, según proceda, se reflejan en los cuadros 29B.19 a 29B.21.

Cuadro 29B.19

#### Recursos financieros, por principal objeto de gastos

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2019 Gastos	2020 Consignación	Cambios				Total	Porcentaje	2021	2021
			Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Estimación (antes del ajuste)			Ajuste	Estimación (después del ajuste)
Puestos	35 003,7	36 651,4	–	–	70,8	70,8	0,2	36 722,2	842,6	37 564,8
Otros gastos de personal	4 353,2	4 044,7	(533,9)	–	–	(533,9)	(13,2)	3 510,8	74,0	3 510,8
Atenciones sociales	–	5,4	–	–	–	–	–	5,4	0,1	5,5
Consultores	120,0	217,1	–	–	–	–	–	217,1	4,1	221,2
Expertos	12,1	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Viajes del personal	121,2	442,3	–	–	(83,2)	(83,2)	(18,8)	359,1	6,9	366,0
Servicios por contrata	1 186,4	4 410,1	(116,6)	–	154,3	37,7	0,9	4 447,8	84,7	4 532,5
Gastos generales de funcionamiento	47 865,1	40 020,0	(401,1)	100,7	(45,6)	(346,0)	(0,9)	39 674,0	753,5	40 427,5
Suministros y materiales	512,2	883,6	–	–	(36,3)	(36,3)	(4,1)	847,3	15,9	863,2
Mobiliario y equipo	1 358,8	2 681,4	(2 221,2)	25,0	–	(2 196,2)	(81,9)	485,2	9,0	494,2
Mejora de locales	455,5	3 523,1	(3 523,1)	–	–	(3 523,1)	(100,0)	–	–	–
Becas, donaciones y contribuciones	36,8	146,5	–	–	(60,0)	(60,0)	(41,0)	86,5	1,6	88,1
<b>Total</b>	<b>91 024,9</b>	<b>93 025,6</b>	<b>(6 795,9)</b>	<b>125,7</b>	<b>–</b>	<b>(6 670,2)</b>	<b>(7,2)</b>	<b>86 355,4</b>	<b>1 792,4</b>	<b>88 147,8</b>

Cuadro 29B.20

#### Cambios en los puestos<sup>a</sup>

	Número	Categoría
Aprobados para 2020	354	1 SGA, 2 SSG, 5 D-2, 6 D-1, 11 P-5, 16 P-4, 12 P-3, 12 P-2, 10 SG (CP), 184 SG (OC) y 95 AO
Reclasificación	–	4 SG (CP), (4) SG (OC) en el subprograma 4 y apoyo al programa
Propuestos para 2021	354	1 SGA, 2 SSG, 5 D-2, 6 D-1, 11 P-5, 16 P-4, 12 P-3, 12 P-2, 14 SG (CP), 180 SG (OC) y 95 AO

<sup>a</sup> En el anexo II se detallan las justificaciones de los cambios en los puestos.

*Nota:* En los cuadros y gráficos se utilizan las siguientes abreviaciones: AO, Cuadro de Artes y Oficios; SG (CP), Servicios Generales (categoría principal); SG (OC), Servicios Generales (otras categorías); SGA, Secretario General Adjunto; SSG, Subsecretario General.

Cuadro 29B.21  
Recursos humanos

Categoría	2020 Aprobados	Cambios			Total	2021 Propuestos
		Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros		
<b>Cuadro Orgánico y categorías superiores</b>						
SGA	1	–	–	–	–	1
SSG	2	–	–	–	–	2
D-2	5	–	–	–	–	5
D-1	6	–	–	–	–	6
P-5	11	–	–	–	–	11
P-4	16	–	–	–	–	16
P-3	12	–	–	–	–	12
P-2/1	12	–	–	–	–	12
<b>Subtotal</b>	<b>65</b>	–	–	–	–	<b>65</b>
<b>Cuadro de Servicios Generales</b>						
Categoría principal	10	–	–	4	4	14
Otras categorías	184	–	–	(4)	(4)	180
<b>Subtotal</b>	<b>194</b>	–	–	–	–	<b>194</b>
<b>Otros</b>						
AO	95	–	–	–	–	95
<b>Subtotal</b>	<b>95</b>	–	–	–	–	<b>95</b>
<b>Total</b>	<b>354</b>	–	–	–	–	<b>354</b>

29B.131 En los cuadros 29B.22 a 29B.24 y en la figura 29B.XII se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos propuestos para 2021.

29B.132 Como se indica en los cuadros 29B.22 1) and 29B.23 1), el total de recursos propuestos para 2021 asciende a 86.355.400 dólares antes del ajuste, lo que refleja una disminución neta de 6.670.200 dólares (7,2 %) respecto de la consignación para 2020. Los cambios en los recursos se deben a dos factores, a saber: a) ajustes técnicos; b) mandatos nuevos o ampliados; y c) otros cambios en los recursos. El total de recursos propuesto permitiría un cumplimiento pleno, eficiente y eficaz de los mandatos.

Cuadro 29B.22

**Evolución de los recursos financieros, por componente y subprograma**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

1) *Presupuesto ordinario*

	2019 Gastos	2020 Consignación	Cambios					Total antes del ajuste	2021 Estimación (después del ajuste)	
			Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje			
A. Dirección y gestión ejecutivas	1 677,7	1 767,0	-	-	-	-	-	1 767,0	53,9	1 820,9
B. Programa de trabajo										
1. Operaciones de apoyo										
Componente 1: Apoyo sobre recursos humanos	2 713,7	2 612,6	-	-	-	-	-	2 612,6	71,4	2 684,0
Componente 2: Desarrollo de capacidades y capacitación operacional	2 891,5	5 490,5	-	-	-	-	-	5 490,5	108,6	5 599,1
Componente 3: Gestión de la atención sanitaria y seguridad y salud ocupacionales	3 004,4	3 237,2	-	-	-	-	-	3 237,2	83,9	3 321,1
<b>Subtotal, subprograma 1</b>	<b>8 609,6</b>	<b>11 340,3</b>	-	-	-	-	-	<b>11 340,3</b>	<b>263,9</b>	<b>11 604,2</b>
2. Gestión de la cadena de suministro										
Componente 1: Gestión integrada de la cadena de suministro	3 761,8	4 368,0	-	-	-	-	-	4 368,0	111,6	4 479,6
Componente 2: Apoyo al personal uniformado	233,7	297,4	-	-	-	-	-	297,4	7,1	304,5
<b>Subtotal, subprograma 2</b>	<b>3 995,5</b>	<b>4 665,4</b>	-	-	-	-	-	<b>4 665,4</b>	<b>118,7</b>	<b>4 784,1</b>
3. Actividades especiales	911,6	1 159,2	-	-	-	-	-	1 159,2	34,3	1 193,5
4. Administración, Nueva York	74 306,1	71 391,3	(6 795,9)	125,7	(17,7)	(6 687,9)	(9,4)	64 703,4	1 264,2	65 967,6
<b>Subtotal, B</b>	<b>87 822,8</b>	<b>88 556,2</b>	<b>(6 795,9)</b>	<b>125,7</b>	<b>(17,7)</b>	<b>(6 687,9)</b>	<b>(7,6)</b>	<b>81 868,3</b>	<b>1 681,1</b>	<b>83 549,4</b>
C. Apoyo al programa	1 524,4	2 702,4	-	-	17,7	17,7	0,7	2 720,1	57,4	2 777,5
<b>Subtotal, 1</b>	<b>91 024,9</b>	<b>93 025,6</b>	<b>(6 795,9)</b>	<b>125,7</b>	<b>-</b>	<b>(6 670,2)</b>	<b>(7,2)</b>	<b>86 355,4</b>	<b>1 792,4</b>	<b>88 147,8</b>

2) *Otros recursos prorrateados*

	2019 Gastos	2020 Consignación	2021 Estimación
A. Dirección y gestión ejecutivas	6 321,5	6 258,1	6 703,0
B. Programa de trabajo			
1. Operaciones de apoyo			
Componente 1: Apoyo sobre recursos humanos	13 638,3	12 738,0	13 963,1
Componente 2: Desarrollo de capacidades y capacitación operacional	4 468,9	4 794,9	5 073,7

**Sección 29B Departamento de Apoyo Operacional**

	2019	2020	2021
	<i>Gastos</i>	<i>Consignación</i>	<i>Estimación</i>
Componente 3: Gestión de la atención sanitaria y seguridad y salud ocupacionales	2 990,9	2 923,9	3 377,0
2. Gestión de la cadena de suministro			
Componente 1: Gestión integrada de la cadena de suministro	31 711,7	31 957,3	33 475,5
Componente 2: Apoyo al personal uniformado	8 768,2	10 855,1	14 082,3
3. Actividades especiales	7 337,5	8 278,7	8 722,1
4. Administración, Nueva York	21 652,3	22 372,7	24 184,5
<b>Subtotal, B</b>	<b>90 567,8</b>	<b>93 920,6</b>	<b>102 878,2</b>
C. Apoyo al programa	2 736,1	2 211,7	2 319,3
<b>Subtotal, 2</b>	<b>99 625,4</b>	<b>102 390,4</b>	<b>111 900,5</b>

3) *Recursos extrapresupuestarios*

	2019	2020	2021
	<i>Gastos</i>	<i>Consignación</i>	<i>Estimación</i>
A. Dirección y gestión ejecutivas	-	-	-
B. Programa de trabajo			
1. Operaciones de apoyo			
Componente 1: Apoyo sobre recursos humanos	420,5	584,3	584,3
Componente 2: Desarrollo de capacidades y capacitación operacional	553,9	1 114,5	870,7
Componente 3: Gestión de la atención sanitaria y seguridad y salud ocupacionales	3 231,6	3 861,0	3 797,0
2. Gestión de la cadena de suministro			
Componente 1: Gestión integrada de la cadena de suministro	816,1	1 406,6	890,1
Componente 2: Apoyo al personal uniformado	-	-	-
3. Actividades especiales	3 426,4	7 284,6	9 471,0
4. Administración, Nueva York	97 401,4	33 387,8	37 582,3
<b>Subtotal, B</b>	<b>105 849,9</b>	<b>47 638,8</b>	<b>53 195,4</b>
C. Apoyo al programa	1 502,2	1 079,6	1 079,7
<b>Subtotal, 3</b>	<b>107 352,1</b>	<b>48 718,4</b>	<b>54 275,1</b>
<b>Total</b>	<b>298 002,4</b>	<b>244 134,4</b>	<b>254 323,4</b>

Cuadro 29B.23

**Evolución de los recursos humanos, por componente y subprograma**

1) *Presupuesto ordinario*

	<i>Cambios en los puestos</i>					<i>2021 Total Propuestos</i>
	<i>2020 Aprobados</i>	<i>Ajustes técnicos</i>	<i>Mandatos nuevos o ampliados</i>	<i>Otros</i>		
A. Dirección y gestión ejecutivas	8	–	–	–	–	8
B. Programa de trabajo						
1. Apoyo operacional						
Componente 1: Apoyo sobre recursos humanos	19	–	–	–	–	19
Componente 2: Desarrollo de capacidades y capacitación operacional	4	–	–	–	–	4
Componente 3: Gestión de la atención sanitaria y seguridad y salud ocupacionales	16	–	–	–	–	16
2. Gestión de la cadena de suministro						
Componente 1: Gestión integrada de la cadena de suministro	36	–	–	–	–	36
Componente 2: Apoyo al personal uniformado	3	–	–	–	–	3
3. Actividades especiales	4	–	–	–	–	4
4. Administración, Nueva York	238	–	–	–	–	238
<b>Subtotal, B</b>	<b>320</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>320</b>
C. Apoyo al programa	26	–	–	–	–	26
<b>Subtotal, 1</b>	<b>354</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>354</b>

2) *Otros recursos prorrateados*

	<i>2020 Estimación</i>	<i>2021 Estimación</i>
A. Dirección y gestión ejecutivas	36	36
B. Programa de trabajo		
1. Apoyo operacional		
Componente 1: Apoyo sobre recursos humanos	85	85
Componente 2: Desarrollo de capacidades y capacitación operacional	34	33
Componente 3: Gestión de la atención sanitaria y seguridad y salud ocupacionales	18	19
2. Gestión de la cadena de suministro		
Componente 1: Gestión integrada de la cadena de suministro	170	168
Componente 2: Apoyo al personal uniformado	40	41

**Sección 29B Departamento de Apoyo Operacional**

	2020 <i>Estimación</i>	2021 <i>Estimación</i>
3. Actividades especiales	48	47
4. Administración, Nueva York	8	8
<b>Subtotal, B</b>	<b>403</b>	<b>401</b>
C. Apoyo al programa	15	15
<b>Subtotal, 2</b>	<b>454</b>	<b>452</b>

3) *Recursos extrapresupuestarios*

	2020 <i>Estimación</i>	2021 <i>Estimación</i>
A. Dirección y gestión ejecutivas	–	–
B. Programa de trabajo		
1. Apoyo operacional		
Componente 1: Apoyo sobre recursos humanos	2	2
Componente 2: Desarrollo de capacidades y capacitación operacional	1	1
Componente 3: Gestión de la atención sanitaria y seguridad y salud ocupacionales	12	12
2. Gestión de la cadena de suministro		
Componente 1: Gestión integrada de la cadena de suministro	5	5
Componente 2: Apoyo al personal uniformado	–	–
3. Actividades especiales	11	11
4. Administración, Nueva York	33	35
<b>Subtotal, B</b>	<b>64</b>	<b>66</b>
C. Apoyo al programa	6	6
<b>Subtotal, 3</b>	<b>70</b>	<b>72</b>
<b>Total</b>	<b>878</b>	<b>878</b>

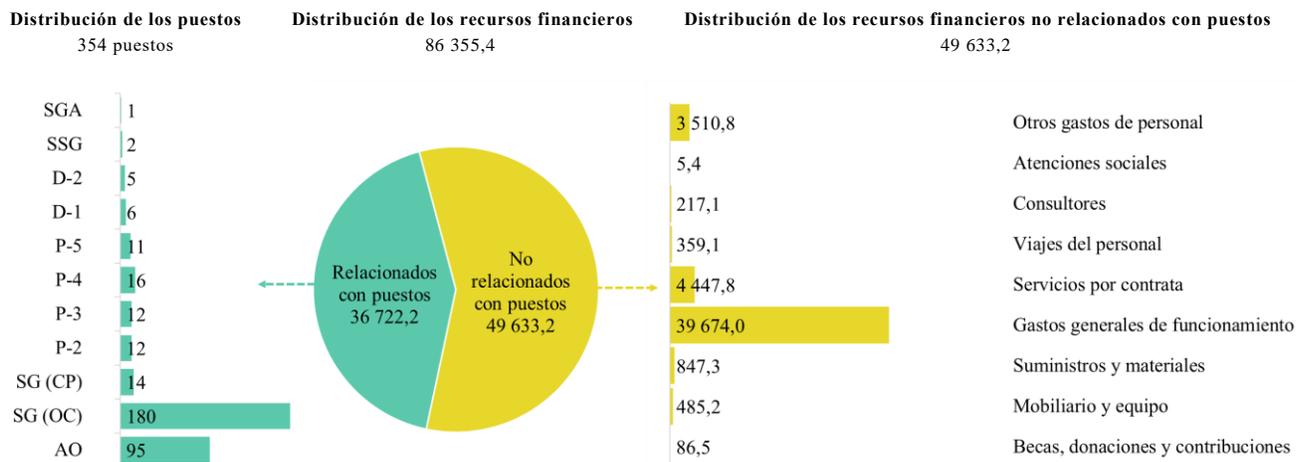
Cuadro 29B.24  
Evolución de los recursos financieros y humanos, por categoría principal

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

	2019 Gastos	2020 Consignación	Cambios				Total	Porcentaje	2021 Estimación (antes del ajuste)
			Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros				
<b>Recursos financieros, por categoría principal de gastos</b>									
Relacionados con puestos	35 003,7	36 651,4	–	–	70,8	70,8	0,2	36 722,2	
No relacionados con puestos	56 021,2	56 374,2	(6 795,9)	125,7	(70,8)	(6 741,0)	(12,0)	49 633,2	
<b>Total</b>	<b>91 024,9</b>	<b>93 025,6</b>	<b>(6 795,9)</b>	<b>125,7</b>	<b>–</b>	<b>(6 670,2)</b>	<b>(7,2)</b>	<b>86 355,4</b>	
<b>Recursos humanos, por categoría</b>									
Cuadro Orgánico y categorías superiores		65	–	–	–	–	–	65	
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		289	–	–	–	–	–	289	
<b>Total</b>		<b>354</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>354</b>	

Figura 29B.XII  
Distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

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



**Análisis de las diferencias, por componente y subprograma**

**Sinopsis de los cambios en los recursos**

**Ajustes técnicos**

29B.133 Como se indica en el cuadro 29B.22 1), los cambios en los recursos en relación con el subprograma 4 (“Administración, Nueva York,”) reflejan una disminución de 6.795.900 dólares en los recursos no relacionados con puestos que obedece a la supresión de un crédito no recurrente en 2020 para la aplicación de las estrategias para un lugar de trabajo flexible en el edificio de la Secretaría. Si bien la Asamblea General, en su resolución 74/263, solicitó al Secretario General que asegurara que el proyecto de lugar de trabajo flexible concluyera en el tercer trimestre de 2020, la ejecución del

proyecto tuvo que suspenderse a partir de mediados de marzo de 2020 debido al brote de COVID-19 y, por consiguiente, experimentará un retraso en su finalización, que ahora se prevé para 2021. Las consecuencias financieras conexas se presentarán en el próximo informe del Secretario General sobre los progresos realizados en la ejecución del proyecto.

#### **Mandatos nuevos o ampliados**

- 29B.134 Como se indica en el cuadro 29B.22 1), los cambios en los recursos reflejan un aumento de 125.700 dólares en relación con el subprograma 4 (“Administración, Nueva York”) con respecto al gasto no recurrente para realizar las modificaciones necesarias en el actual espacio de oficinas de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto y su secretaría a fin de acomodar a los miembros adicionales de la Comisión Consultiva y al personal adicional de la secretaría de la Comisión, de conformidad con la resolución 74/267 de la Asamblea General, relativa al aumento del número de miembros de la Comisión Consultiva.

#### **Otros cambios**

- 29B.135 Como se indica en el cuadro 29B.22 1), los cambios en los recursos reflejan las redistribuciones entre el subprograma 4 y el apoyo al programa, sin incurrir en costos adicionales, como se indica a continuación:

- a) **Subprograma 4 (“Administración, Nueva York”)**: los cambios en los recursos reflejan una disminución neta de 17.700 dólares, como se indica a continuación:
  - i) Un aumento de 53.100 dólares en concepto de puestos, relacionado con la reclasificación propuesta en una categoría superior de tres puestos de Auxiliar de Gestión de Instalaciones (Cuadro de Servicios Generales (otras categorías)) a Auxiliar Superior de Gestión de Instalaciones (Cuadro de Servicios Generales (categoría principal)) en la Dependencia de Actividades Especiales, que responde a la complejidad de las funciones que han de desempeñar los titulares y el nivel de responsabilidad conexo, como se explica con más detalle en el anexo II;
  - ii) Una disminución de 70.800 dólares en los recursos no relacionados con puestos para gastos generales de funcionamiento (34.500 dólares) y suministros y materiales (36.300 dólares), sobre la base del patrón de gastos recientes;
- b) **Apoyo al programa**: los cambios en los recursos reflejan un aumento neto de 17.700 dólares en concepto de puestos relacionado con la propuesta de reclasificación en una categoría superior de un puesto de Auxiliar de Recursos Humanos (Cuadro de Servicios Generales (otras categorías)) en Auxiliar Superior de Recursos Humanos (Cuadro de Servicios Generales (categoría principal)) en la Oficina Ejecutiva del Departamento, habida cuenta de la complejidad de las funciones que deben desempeñar la persona titular y el nivel de responsabilidad conexo, como se explica con más detalle en el anexo II.

#### **Otros recursos prorrateados y recursos extrapresupuestarios**

- 29B.136 Como se indica en los cuadros 29B.22 2) y 29B.23 2), el Departamento recibe otros recursos prorrateados en la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz, incluidos puestos y plazas y recursos operacionales a fin de brindar un apoyo fiable, coherente y sostenible a las actividades sobre el terreno en todo el mundo. Para 2021, los otros recursos prorrateados ascienden a 111.900.500 dólares, incluidos 452 puestos. El aumento neto de 9.510.100 dólares respecto de las estimaciones para 2020 obedece principalmente a la tramitación de las solicitudes de indemnización por trastornos postraumáticos, los costos estándar de los sueldos actualizados, las plazas temporarias adicionales propuestas y las instalaciones e infraestructura, como queda reflejado en el presupuesto de la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio de 2020 y el 30 de junio de 2021 (A/74/743).

- 29B.137 Como se indica en los cuadros 29B.22 3) y 29B.23 3), el Departamento recibe contribuciones extrapresupuestarias en efectivo y en especie que complementan los recursos del presupuesto ordinario y apoyan la ejecución de sus mandatos. En 2021, se espera recibir recursos extrapresupuestarios (contribuciones en efectivo) previstos, que ascienden a 54.275.100 dólares, incluidos 72 puestos, para prestar a los organismos, fondos y programas apoyo y servicios de recursos humanos, desarrollo de la capacidad y gestión de la atención de la salud (exámenes de competencia lingüística, programa de idiomas y comunicaciones, administración de exámenes especiales, consultas médicas, asesoramiento sanitario para viajes, inmunizaciones, y otras cuestiones médico-administrativas como certificaciones médicas, certificados de licencias de enfermedad y evacuaciones médicas). Los recursos extrapresupuestarios representan el 21,3 % de los recursos totales del Departamento. El aumento de 5.556.700 dólares respecto de la estimación para 2020 obedece principalmente al mayor número y alcance de los cursos de ingeniería y medicina que se imparten por conducto del proyecto de alianza triangular y al aumento del número de puestos extrapresupuestarios de 70 a 72. Los recursos extrapresupuestarios también prestan apoyo a oficinas clientes financiadas con cargo a fuentes extrapresupuestarias en los ámbitos de la gestión de instalaciones y el espacio de oficinas, y de los servicios de viaje y transporte y de correo y valija diplomática, los servicios de valija diplomática y de correo, así como la tramitación de anticipos de impuestos y la liquidación de impuestos federales y estatales de ciudadanos y residentes de los Estados Unidos que trabajan para las Naciones Unidas y para los organismos, fondos y programas.
- 29B.138 El Departamento también cuenta con recursos extrapresupuestarios en especie correspondientes al proyecto de alianza triangular, un modelo de fomento de la capacidad destinado a formar al personal uniformado en materia de capacidades habilitadoras del mantenimiento de la paz mediante la colaboración entre los Estados Miembros y los expertos y recursos, los países que aportan contingentes y la Secretaría.

### **Dirección y gestión ejecutivas**

- 29B.139 La Oficina del Secretario General Adjunto está compuesta por una dirección, el Equipo de Apoyo Estratégico, la Sección de Desempeño y Analítica, la Sección de Respuesta a las Auditorías y de las Juntas de Investigación y la Sección de Medio Ambiente.
- 29B.140 El Secretario General Adjunto de Apoyo Operacional se encarga de la dirección, la supervisión y la gestión generales del Departamento en el cumplimiento de sus mandatos y la ejecución del programa de trabajo aprobado. Copreside la Junta de Clientes de los Servicios de Gestión junto con la Secretaria General Adjunto de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión, y cuenta con la asistencia de la Subsecretaria General de Operaciones de Apoyo y el Subsecretario General de Gestión de la Cadena de Suministro.
- 29B.141 La Subsecretaria General de Operaciones de Apoyo lidera y dirige el apoyo a los clientes en toda la Secretaría prestando servicios de orientación y asesoramiento en el ejercicio de su autoridad para la ejecución satisfactoria de los mandatos y la mejora de los procesos operacionales en materia de gestión de los recursos humanos y la atención sanitaria y de seguridad ocupacional.
- 29B.142 El Subsecretario General de Gestión de la Cadena de Suministro se encarga de todas las actividades de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro y de su administración y gestión. El Subsecretario General lidera y dirige el funcionamiento y coordinación de las entidades orgánicas que conjuntamente se encargan del apoyo a la cadena de suministro integrada y al personal uniformado.
- 29B.143 De conformidad con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en particular la meta 12.6 de los ODS, en la que se alienta a las organizaciones a que incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes, y en cumplimiento del mandato transversal establecido en el párrafo 19 de la resolución [72/219](#) de la Asamblea General, el Departamento está integrando prácticas de gestión ambiental en sus operaciones. En 2021, las actividades y los esfuerzos continuos del Departamento se fundamentarán en datos y en las observaciones realizadas por nuestros clientes;

**Sección 29B Departamento de Apoyo Operacional**

el Departamento mejorará su eficacia de forma continua sustentando sus decisiones e informes en análisis de datos sobre el rendimiento y aprovechando las tecnologías, tanto innovadoras como de eficacia probada, para prestar servicios eficaces al personal y los beneficiarios.

29B.144 En el cuadro 29B.25 se refleja información sobre el cumplimiento de los plazos de presentación de documentos y de reserva anticipada de pasajes de avión. El Departamento ha adoptado medidas para mejorar su tasa de cumplimiento examinando y transmitiendo información sobre el cumplimiento de la política de viajes cada 15 días con el Equipo Directivo Superior.

29B.145 Uno de los principales obstáculos encontrados fue que no se notificaba a los oficiales certificadores qué solicitudes de viaje estaban pendientes de aprobación. A fin de subsanar esta deficiencia, se puso en marcha en toda la Secretaría un programa piloto de notificaciones automatizadas por correo electrónico al personal pertinente para que examinara y aprobara las solicitudes de viaje pendientes en el marco de sus facultades delegadas. Las notificaciones automatizadas contenían información sobre el número de solicitud de viaje, el nombre del viajero, la fecha de inicio del viaje y los días pendientes de aprobación.

**Cuadro 29B.25**

**Tasa de cumplimiento**

(En porcentaje)

	2019 Prevista	2019 Real	2020 Prevista	2021 Prevista
Presentación puntual de la documentación	100	100	100	100
Compra de pasajes de avión al menos 2 semanas antes del inicio del viaje	100	57	100	100

29B.146 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 1.767.000 dólares y no reflejan ningún cambio respecto de la consignación para 2020. En el cuadro 29B.26 y en la figura 29B.XIII se reflejan detalles adicionales al respecto.

**Cuadro 29B.26**

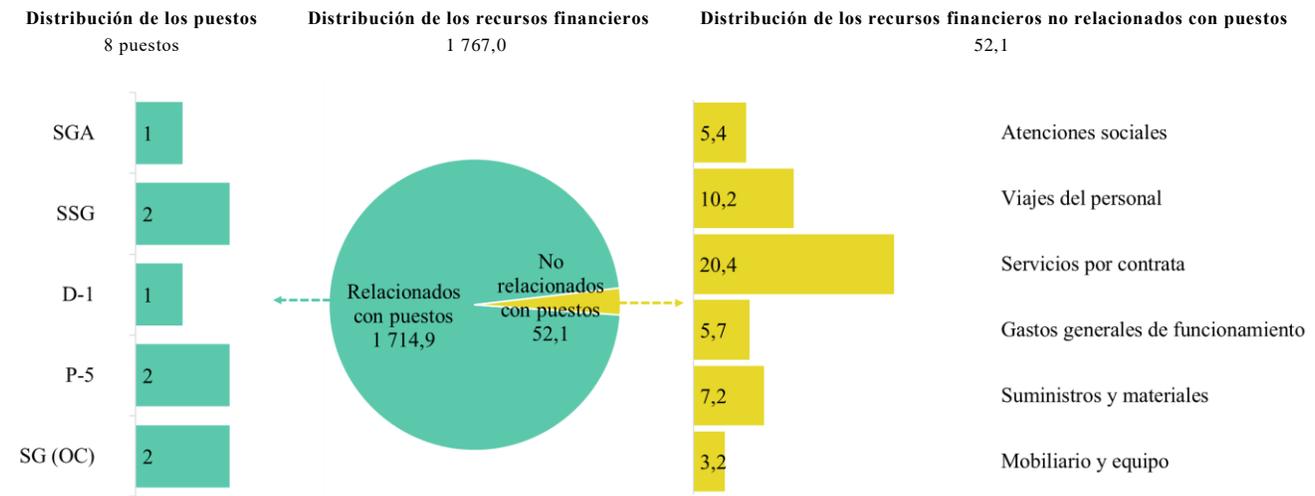
**Dirección y gestión ejecutivas: evolución de los recursos financieros y humanos**

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

	Cambios							2021 Estimación (antes del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
<b>Recursos financieros, por categoría principal de gastos</b>								
Relacionados con puestos	1 639,6	1 714,9	–	–	–	–	–	1 714,9
No relacionados con puestos	38.1	52.1	–	–	–	–	–	52.1
<b>Total</b>	<b>1 677,7</b>	<b>1 767,0</b>	–	–	–	–	–	<b>1 767,0</b>
<b>Recursos humanos, por categoría</b>								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		6	–	–	–	–	–	6
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		2	–	–	–	–	–	2
<b>Total</b>		<b>8</b>	–	–	–	–	–	<b>8</b>

Figura 29B.XIII  
**Distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)**

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

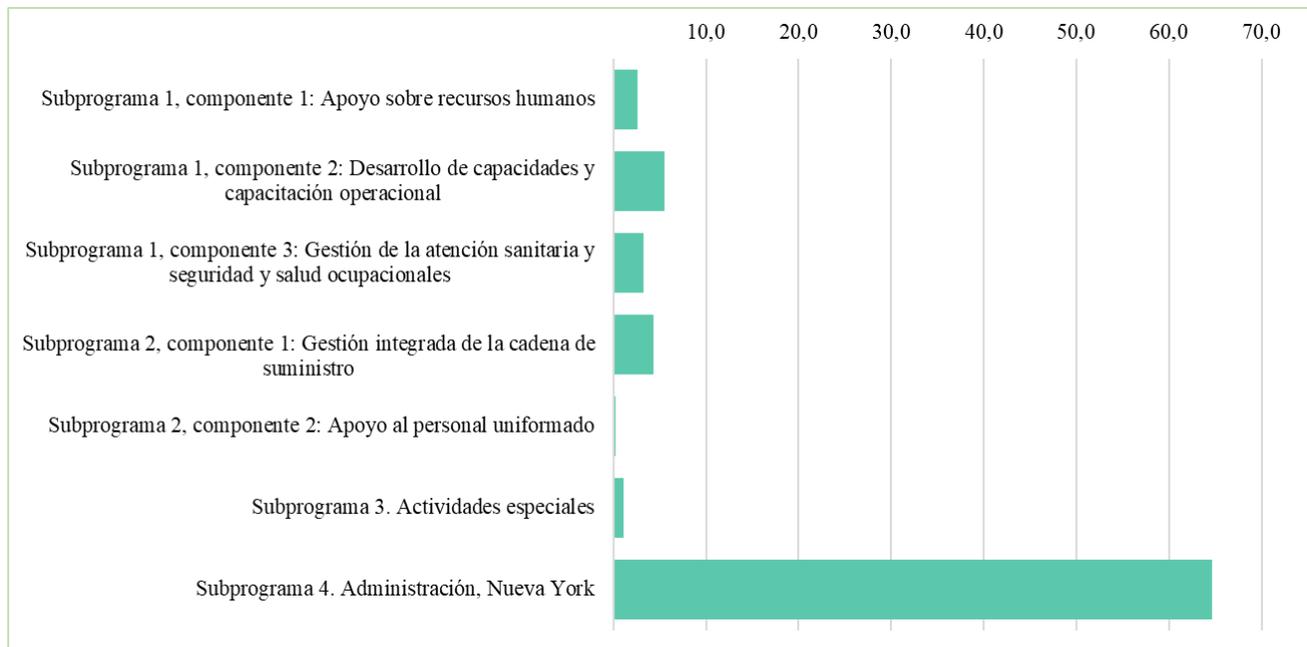


### Programa de trabajo

29B.147 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 81.868.300 dólares y reflejan una disminución neta de 6.687.900 dólares respecto de la consignación para 2020. La disminución propuesta de 6.687.900 dólares se explica en los párrafos 29B.177, 29B.178 y 29B.179. La distribución de los recursos por subprograma se refleja en la figura 29B.XIV.

Figura 29B.XIV  
**Distribución de los recursos propuestos para 2021, por subprograma**

(En millones de dólares de los Estados Unidos)



## Subprograma 1 Operaciones de apoyo

### Componente 1 Apoyo sobre recursos humanos

29B.148 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 2.612.600 dólares y no reflejan ningún cambio respecto de la consignación para 2020. En el cuadro 29B.27 y en la figura 29B.XV se reflejan detalles adicionales al respecto.

Cuadro 29B.27

#### Subprograma 1, componente 1: evolución de los recursos financieros y humanos

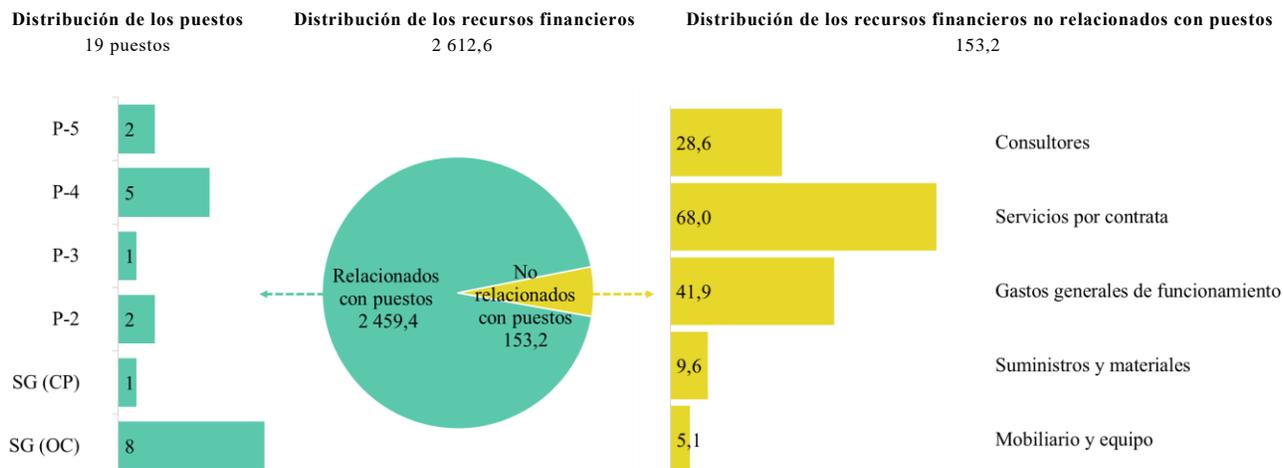
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	2019 Gastos	2020 Consignación	Cambios				2021 Estimación (antes del ajuste)
			Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	
<b>Recursos financieros, por categoría principal de gastos</b>							
Relacionados con puestos	2 641,3	2 459,4	–	–	–	–	2 459,4
No relacionados con puestos	72,4	153,2	–	–	–	–	153,2
<b>Total</b>	<b>2 713,7</b>	<b>2 612,6</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>2 612,6</b>
<b>Recursos humanos, por categoría</b>							
Cuadro Orgánico y categorías superiores		10	–	–	–	–	10
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		9	–	–	–	–	9
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>19</b>

Figura 29B.XV

#### Distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

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



## Componente 2 Desarrollo de capacidades y capacitación operacional

29B.149 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 5.490.500 dólares y no reflejan ningún cambio respecto de la consignación para 2020. En el cuadro 29B.28 y en la figura 29B.XVI se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos para 2021.

Cuadro 29B.28

### Subprograma 1, componente 2: evolución de los recursos financieros y humanos

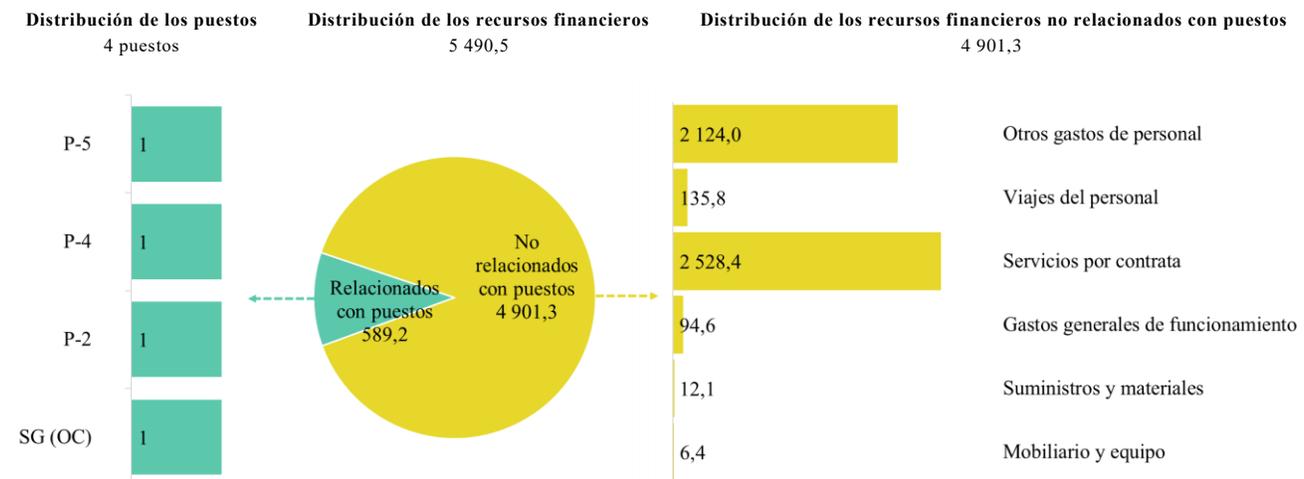
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

			Cambios					2021 Estimación (antes del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
<b>Recursos financieros, por categoría principal de gastos</b>								
Relacionados con puestos	701,6	589,2	–	–	–	–	–	589,2
No relacionados con puestos	2 190,0	4 901,3	–	–	–	–	–	4 901,3
<b>Total</b>	<b>2 891,6</b>	<b>5 490,5</b>	–	–	–	–	–	<b>5 490,5</b>
<b>Recursos humanos, por categoría</b>								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		3	–	–	–	–	–	3
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		1	–	–	–	–	–	1
<b>Total</b>		<b>4</b>	–	–	–	–	–	<b>4</b>

Figura 29B.XVI

### Distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

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



### Componente 3 Gestión de la atención sanitaria y seguridad y salud ocupacionales

29B.150 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 3.237.200 dólares y no reflejan ningún cambio respecto de la consignación para 2020. En el cuadro 29B.29 y en la figura 29B.XVII se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos para 2021.

Cuadro 29B.29

#### Subprograma 1, componente 3: evolución de los recursos financieros y humanos

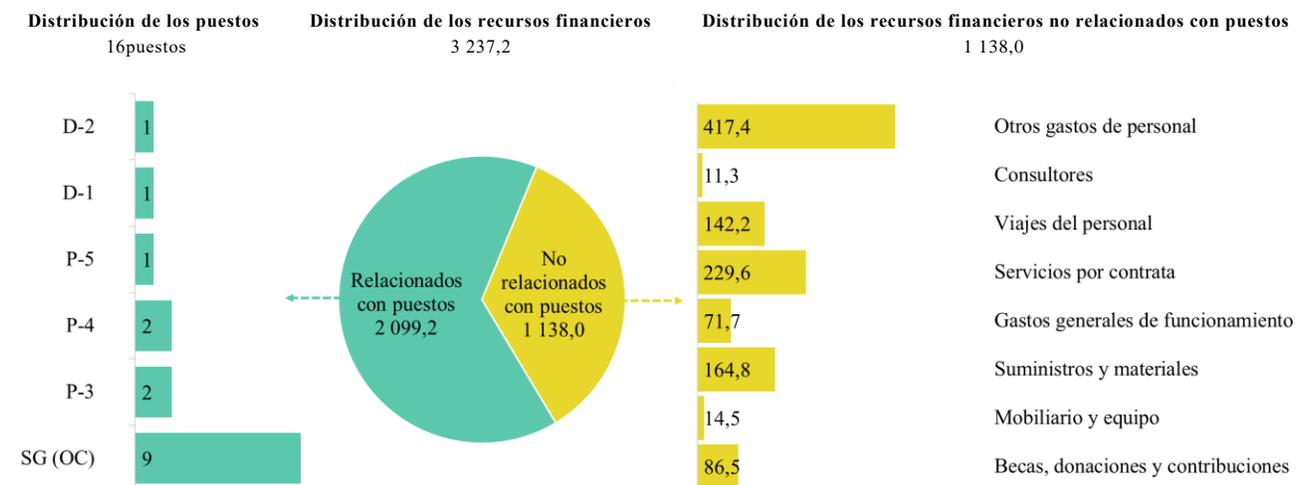
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

			Cambios					2021 Estimación (antes del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
<b>Recursos financieros, por categoría principal de gastos</b>								
Relacionados con puestos	2 077,3	2 099,2	–	–	–	–	–	2 099,2
No relacionados con puestos	927,0	1 138,0	–	–	–	–	–	1 138,0
<b>Total</b>	<b>3 004,4</b>	<b>3 237,2</b>	–	–	–	–	–	<b>3 237,2</b>
<b>Recursos humanos, por categoría</b>								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		7	–	–	–	–	–	7
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		9	–	–	–	–	–	9
<b>Total</b>		<b>16</b>	–	–	–	–	–	<b>16</b>

Figura 29B.XVII

#### Distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

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



## Subprograma 2 Gestión de la cadena de suministro

### Componente 1 Gestión integrada de la cadena de suministro

29B.151 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 4.368.000 dólares y no reflejan ningún cambio respecto de la consignación para 2020. En el cuadro 29B.30 y en la figura 29B.XVIII se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos para 2021.

Cuadro 29B.30

#### Subprograma 2, componente 1: evolución de los recursos financieros y humanos

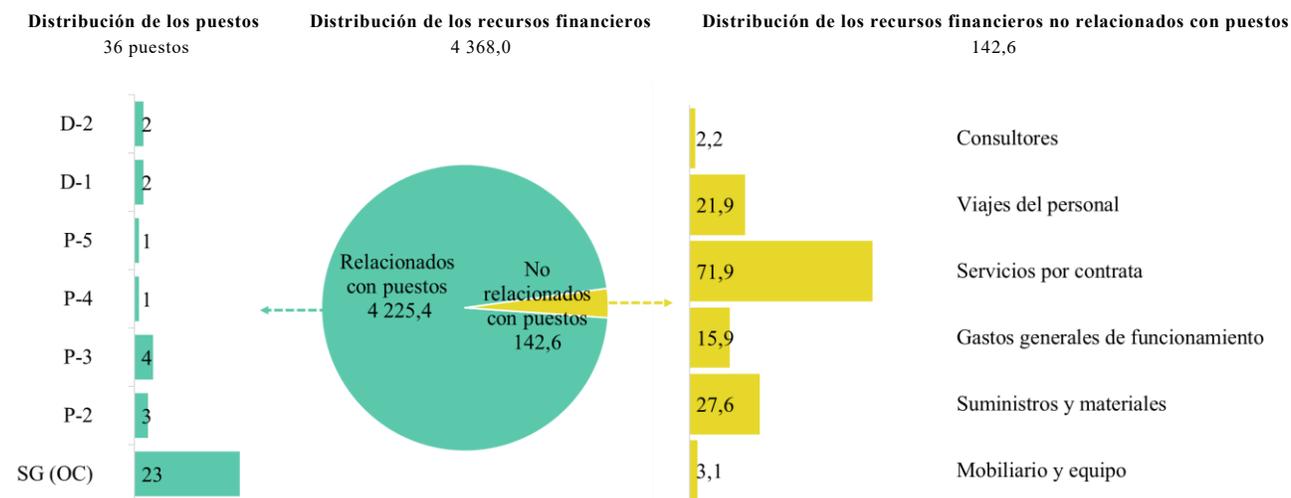
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	2019 Gastos	2020 Consignación	Cambios					2021 Estimación (antes del ajuste)
			Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
<b>Recursos financieros, por categoría principal de gastos</b>								
Relacionados con puestos	3 688,1	4 225,4	–	–	–	–	–	4 225,4
No relacionados con puestos	73 6	142 6	–	–	–	–	–	142 6
<b>Total</b>	<b>3 761,8</b>	<b>4 368,0</b>	–	–	–	–	–	<b>4 368,0</b>
<b>Recursos humanos, por categoría</b>								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		13	–	–	–	–	–	13
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		23	–	–	–	–	–	23
<b>Total</b>		<b>36</b>	–	–	–	–	–	<b>36</b>

Figura 29B.XVIII

#### Distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

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



## Componente 2 Apoyo al personal uniformado

29B.152 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 297.400 dólares y no reflejan ningún cambio respecto de la consignación para 2020. En el cuadro 29B.31 y en la figura 29B.XIX se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos para 2021.

Cuadro 29B.31

### Subprograma 2, componente 2: evolución de los recursos financieros y humanos

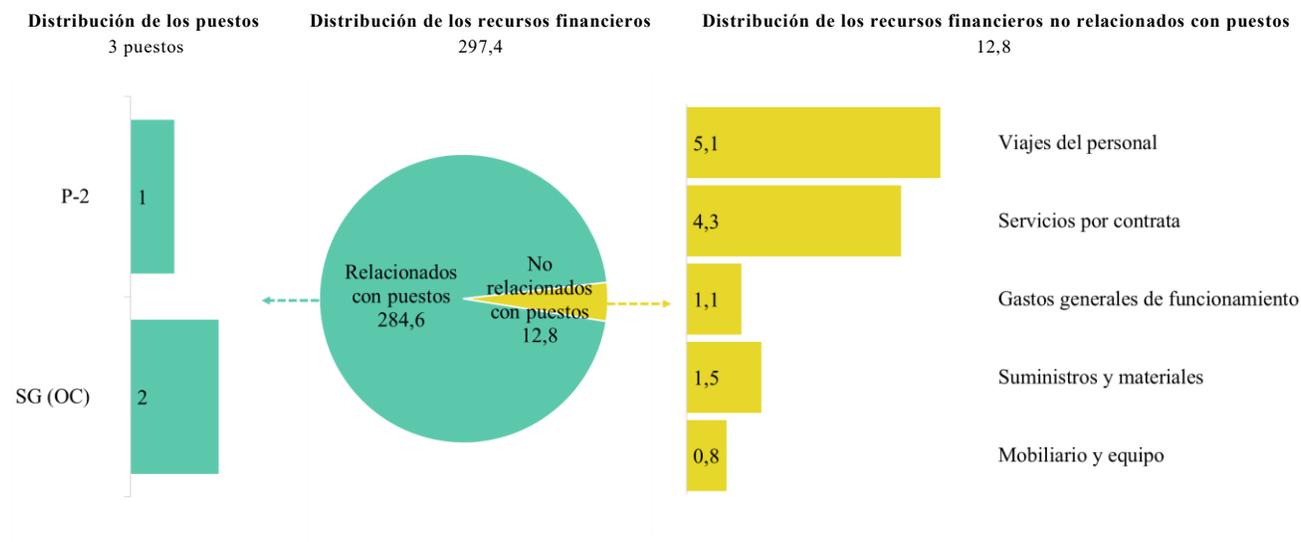
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

			Cambios					2021 Estimación (antes del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
<b>Recursos financieros, por categoría principal de gastos</b>								
Relacionados con puestos	230,6	284,6	–	–	–	–	–	284,6
No relacionados con puestos	3,1	12,8	–	–	–	–	–	12,8
<b>Total</b>	<b>233,7</b>	<b>297,4</b>	–	–	–	–	–	<b>297,4</b>
<b>Recursos humanos, por categoría</b>								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		1	–	–	–	–	–	1
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		2	–	–	–	–	–	2
<b>Total</b>		<b>3</b>	–	–	–	–	–	<b>3</b>

Figura 29B.XIX

### Distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

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



### Subprograma 3 Actividades especiales

29B.153 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 1.159.200 dólares y no reflejan ningún cambio respecto de la consignación para 2020. En el cuadro 29B.32 y en la figura 29B.XX se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos para 2021.

Cuadro 29B.32

#### Subprograma 3 (“Actividades especiales”): evolución de los recursos financieros y humanos

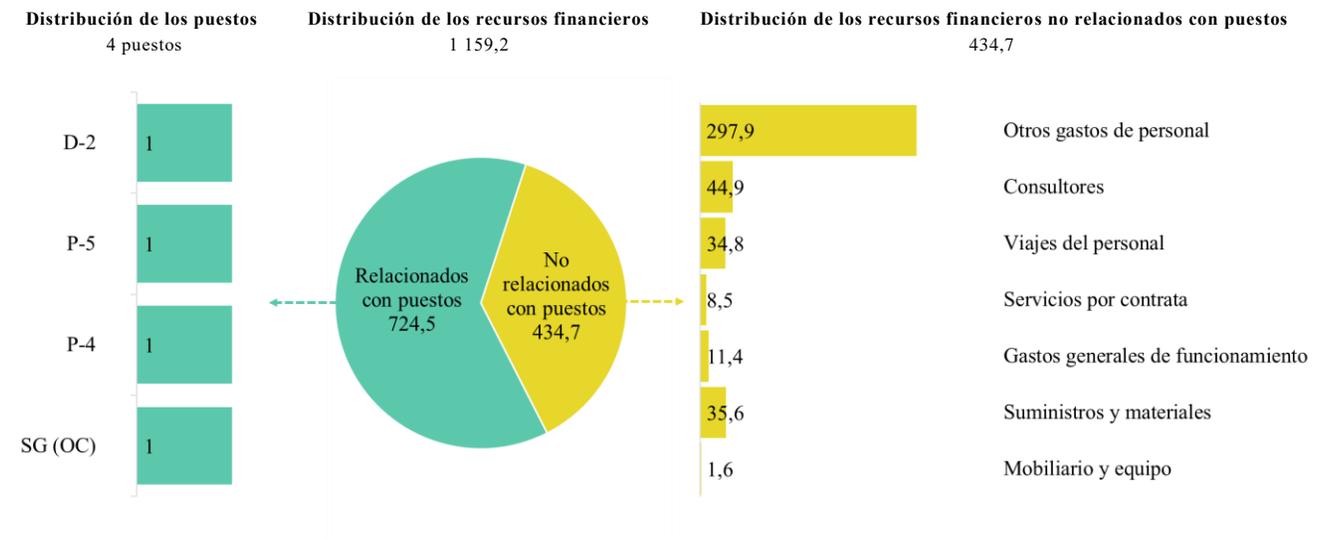
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

			Cambios					2021 Estimación (antes del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
<b>Recursos financieros, por categoría principal de gastos</b>								
Relacionados con puestos	483,3	724,5	–	–	–	–	–	724,5
No relacionados con puestos	428,3	434,7	–	–	–	–	–	434,7
<b>Total</b>	<b>911,6</b>	<b>1 159,2</b>	–	–	–	–	–	<b>1 159,2</b>
<b>Recursos humanos, por categoría</b>								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		3	–	–	–	–	–	3
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		1	–	–	–	–	–	1
<b>Total</b>		<b>4</b>	–	–	–	–	–	<b>4</b>

Figura 29B.XX

#### Distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

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



### Subprograma 4 Administración, Nueva York

29B.154 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 64.703.400 dólares y reflejan una disminución neta de 6.687.900 dólares respecto de la consignación para 2020. La disminución propuesta de 6.687.900 dólares se explica en los párrafos 29B.133, 29B.134 y 29B.135. En el cuadro 29B.33 y en la figura 29B.XXI se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos para 2021.

Cuadro 29B.33

#### Subprograma 4 (“Administración, Nueva York”): distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

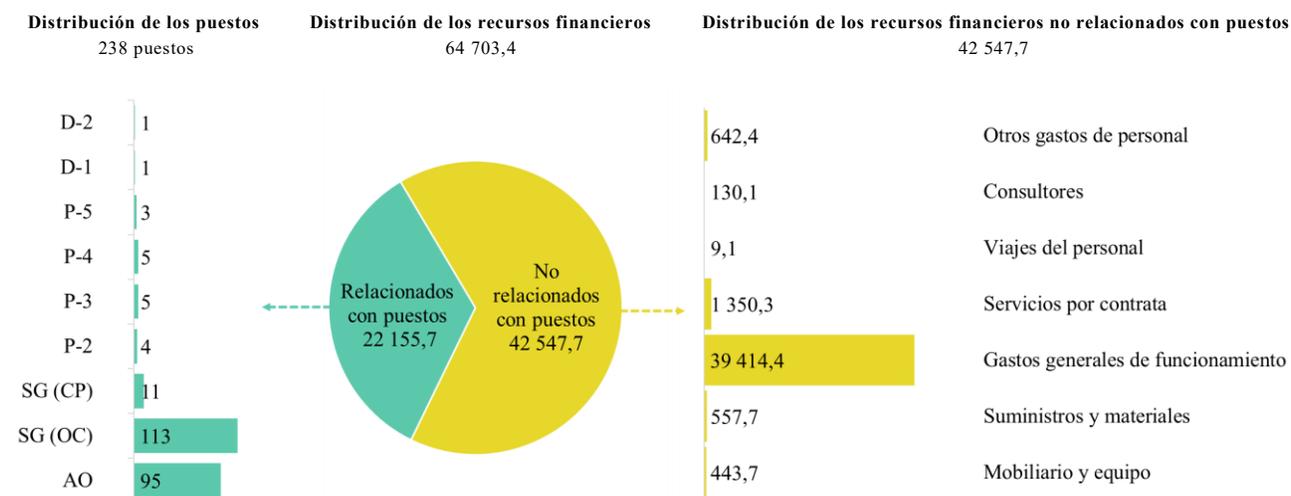
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

			Cambios					2021 Estimación (antes del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
<b>Recursos financieros, por categoría principal de gastos</b>								
Relacionados con puestos	22 173,8	22 102,6	–	–	53,1	53,1	0,2	22 155,7
No relacionados con puestos	52 132,3	49 288,7	(6 795,9)	125,7	(70,8)	(6 741,0)	(13,7)	42 547,7
<b>Total</b>	<b>74 306,1</b>	<b>71 391,3</b>	<b>(6 795,9)</b>	<b>125,7</b>	<b>(17,7)</b>	<b>(6 687,9)</b>	<b>(9,4)</b>	<b>64 703,4</b>
<b>Recursos humanos, por categoría</b>								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		19	–	–	–	–	–	19
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		219	–	–	–	–	–	219
<b>Total</b>		<b>238</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>238</b>

Figura 29B.XXI

#### Distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

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



### Apoyo al programa

- 29B.155 El Servicio de Apoyo al Cliente en la Sede presta asistencia al Secretario General Adjunto en el desempeño de las funciones del Departamento en los ámbitos de la gestión de recursos humanos, las finanzas y la administración general. Hasta que la Asamblea General apruebe el modelo global de prestación de servicios a nivel mundial, el Servicio asegurará la continuidad de las transacciones de recursos humanos para el personal basado en Nueva York, incluida la tramitación de las incorporaciones, las separaciones del servicio, los subsidios de educación, las prestaciones por familiares a cargo y los subsidio de alquiler.
- 29B.156 El Servicio de Apoyo al Cliente en la Sede de la División de Administración actúa como asociado institucional de los jefes de las entidades y los directores de programas en el desempeño de sus responsabilidades financieras, de personal y de administración general del Departamento de Apoyo Operacional y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y para otras 17 entidades. El Departamento también administra los viajes de representantes de los Estados Miembros designados países menos adelantados que asistan a los períodos ordinarios de sesiones de la Asamblea General.
- 29B.157 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 2.720.100 dólares. En el cuadro 29B.34 y en la figura 29B.XXII se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos para 2021.

Cuadro 29B.34

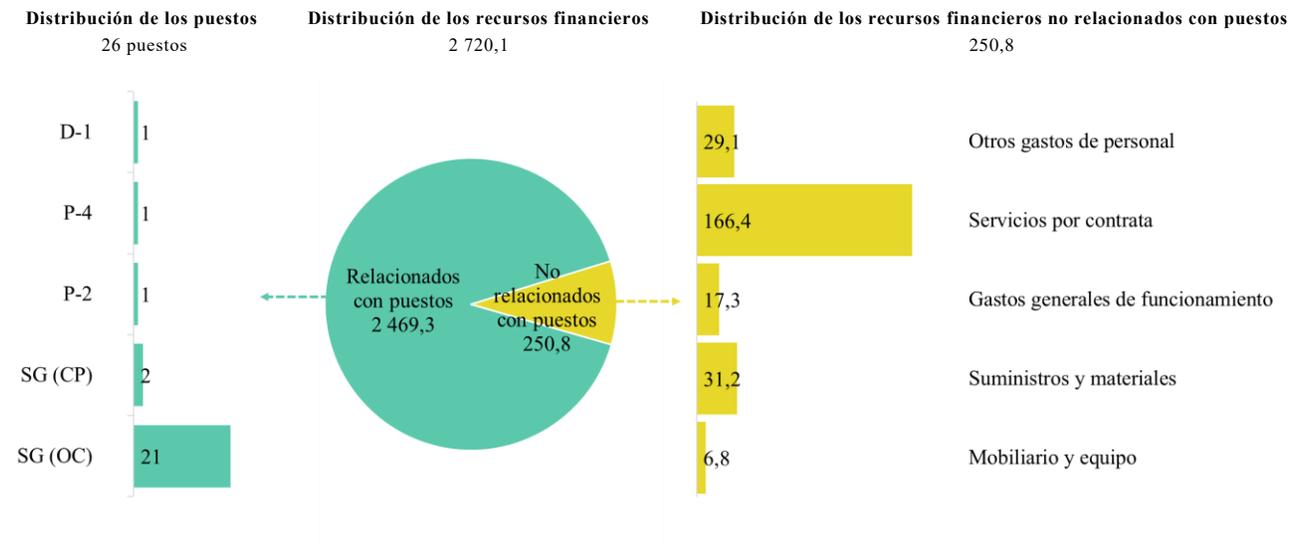
#### Apoyo al programa: evolución de los recursos financieros y humanos

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

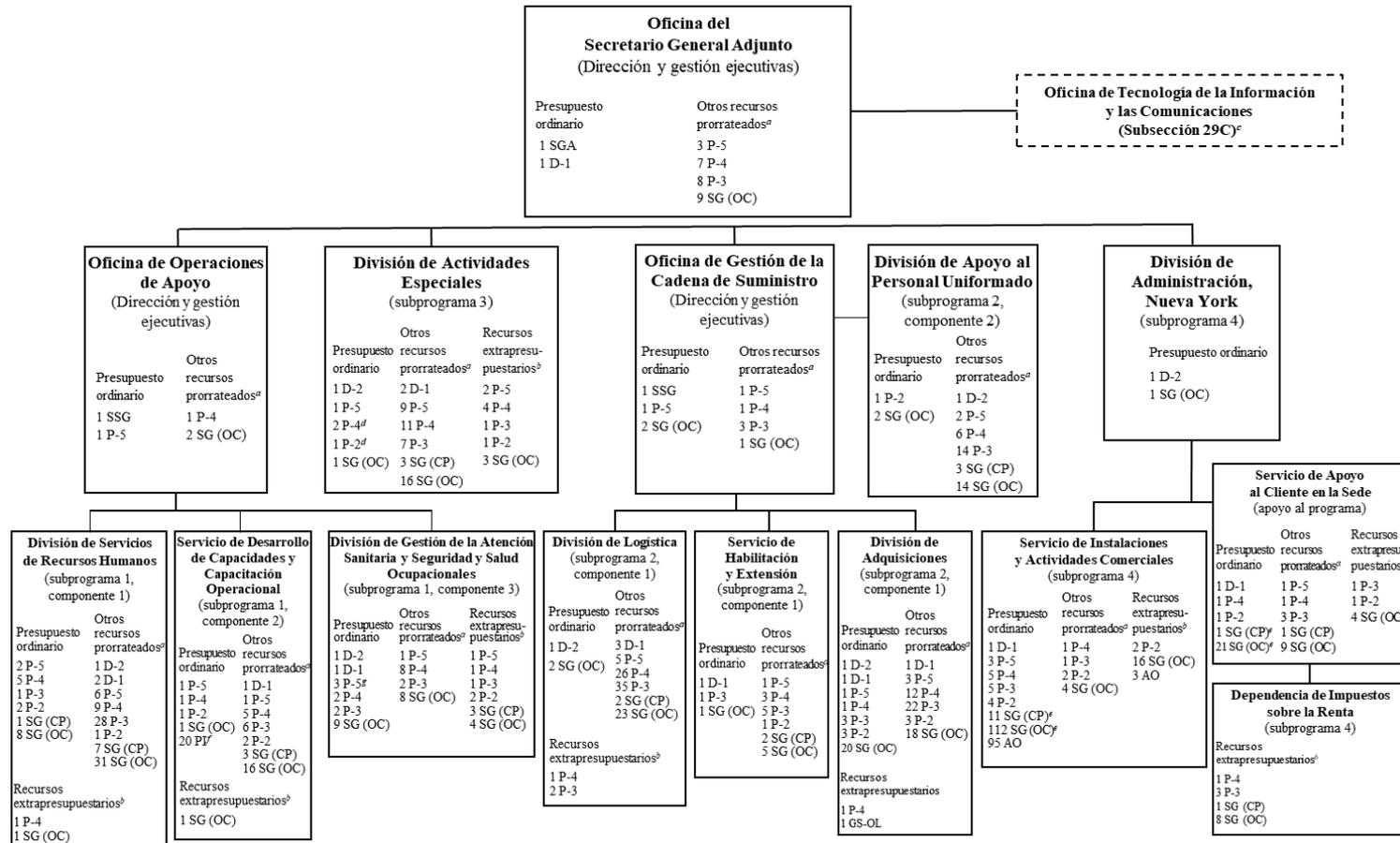
			Cambios					2021 Estimación (antes del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
<b>Recursos financieros, por categoría principal de gastos</b>								
Relacionados con puestos	1 368,0	2 451,6	–	–	17,7	17,7	0,7	2 469,3
No relacionados con puestos	156,4	250,8	–	–	–	–	–	250,8
<b>Total</b>	<b>1 524,4</b>	<b>2 702,4</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>17,7</b>	<b>17,7</b>	<b>0,7</b>	<b>2 720,1</b>
<b>Recursos humanos, por categoría</b>								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		3	–	–	–	–	–	3
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		23	–	–	–	–	–	23
<b>Total</b>		<b>26</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>26</b>

Figura 29B.XXII  
**Distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)**

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



## Organigrama y distribución de los puestos para 2021



**Abreviaciones:** AO, Cuadro de Artes y Oficios; CL, contratación local; DAO, Departamento de Apoyo Operacional; DEPCG, Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión; PI, Profesor de Idiomas; SG (CP), Cuadro de Servicios Generales (categoría principal); SG (OC), Cuadro de Servicios Generales (otras categorías); SGA, Secretario General Adjunto; SSG, Subsecretario General.

<sup>a</sup> Otros recursos prorrateados basados en los recursos aprobados para 2020-2021.

<sup>b</sup> Recursos extrapresupuestarios basados en los recursos aprobados para 2020.

<sup>c</sup> Subordinada jerárquicamente tanto al SGA/DEPCG como al SGA/DAO.

<sup>d</sup> Dos plazas de personal temporario general: una de P-4 y una de P-2.

<sup>e</sup> Reclasificación de 3 SG (OC) (Servicio de Instalaciones y Actividades Comerciales) y 1 SG (OC) (Servicio de Apoyo al Cliente en la Sede) en 4 SG (CP).

<sup>f</sup> 20 plazas de personal temporario general para profesores de idiomas a tiempo completo.

<sup>g</sup> Dos plazas de personal temporario general de categoría P-5.

## Anexo II

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

<i>Puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Descripción</i>	<i>Motivo del cambio</i>
Subprograma 4 ("Administración, Nueva York")	(3) SG (OC) 3 SG (CP)	Reclasificación de tres puestos de Auxiliar de Gestión de Instalaciones (SG (OC)) como puestos de Auxiliar Superior de Gestión de Instalaciones (SG (CP))	Los titulares de los puestos, que pertenecen a la Dependencia de Actividades Especiales, coordinan actividades complejas y de gran repercusión que entrañan un riesgo considerable para la reputación. El volumen de trabajo en esta esfera y la complejidad de las actividades especiales se han multiplicado en los últimos años. Un ejemplo de ello es la coordinación adicional de las complejas necesidades logísticas relacionadas con la apertura de la Asamblea General, en particular la coordinación de la construcción de múltiples tiendas y otras estructuras en el jardín norte y la instalación de equipo en las tiendas, así como muchos otros actos paralelos y disposiciones especiales como cabinas bilaterales, controles de seguridad y áreas de espera. También hay otras actividades importantes a lo largo del año que conllevan una considerable coordinación logística. La reclasificación reflejaría las responsabilidades adicionales de esos puestos, incluido el aumento del volumen de trabajo y las responsabilidades de adopción de decisiones sobre cuestiones políticamente delicadas que tienen riesgos conexos y repercusiones en los costos. También se espera de los titulares que asuman una función de liderazgo en la planificación y ejecución de conferencias fuera de la Sede que les exige asistir a múltiples misiones de planificación, interactuar con las autoridades de los países anfitriones, tomar iniciativas para resolver los problemas a medida que se presentan y operar sin una supervisión estricta.
Apoyo al programa	(1) SG (OC) 1 SG (CP)	Reclasificación de un puesto de Auxiliar de Recursos Humanos (SG (OC)) como puesto de Auxiliar Superior de Recursos Humanos (SG (CP))	El componente de Oficina Ejecutiva del Servicio de Apoyo al Cliente en la Sede presta servicios de apoyo administrativo en las esferas de recursos humanos, presupuesto y finanzas y administración general al Departamento de Apoyo Operacional, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y otras 17 entidades ubicadas en Nueva York que carecen de oficina ejecutiva específica. Nueve de esas entidades, a saber, el Departamento de Apoyo Operacional, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, la Defensoría de los Derechos de las Víctimas, la Oficina de la Representante Especial del Secretario General sobre la Violencia Sexual en los Conflictos, la Oficina de la Representante Especial del Secretario General sobre la Violencia contra los Niños, la Oficina de Ética, la Oficina de Administración de Justicia y la Oficina de Apoyo a las Misiones, reciben financiación con cargo al presupuesto ordinario, mientras que otras entidades se financian exclusivamente con recursos extrapresupuestarios, a saber, la Oficina de las Naciones Unidas para las Asociaciones de Colaboración, la Dependencia de Seguridad Humana, la Oficina de la Enviada Especial para Haití y la Oficina de la Coordinadora Especial para Mejorar la Respuesta de las Naciones Unidas a la Explotación y los Abusos Sexuales, la Oficina del Asesor Especial sobre los Preparativos de la Celebración del 75º Aniversario de las Naciones Unidas y la Oficina de la Asesora Especial sobre la Aplicación en todo el Sistema de las decisiones de la Junta de los Jefes Ejecutivos. Además, la Oficina Ejecutiva también proporciona apoyo administrativo y de recursos humanos a las oficinas de enlace

<i>Puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Descripción</i>	<i>Motivo del cambio</i>
			<p>de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito y el Instituto de las Naciones Unidas para Formación Profesional e Investigaciones y la oficina de enlace en Nueva York de la Convención de las Naciones Unidas de Lucha contra la Desertificación en Nueva York.</p> <p>La Dependencia de Recursos Humanos cuenta con un total de 12 plazas financiadas con cargo al presupuesto ordinario (2 del Cuadro Orgánico y 10 SG (OC)). La Dependencia presta apoyo y asistencia en la esfera de los recursos humanos a los jefes de las entidades que reciben apoyo del Servicio de Apoyo al Cliente en la Sede. Los jefes de las entidades necesitan asesoramiento experto y rápido sobre la utilización, la naturaleza y el alcance de sus facultades delegadas, así como apoyo técnico para la tramitación de las transacciones de recursos humanos en Inspira, Umoja y otros sistemas de tecnología de la información sobre recursos humanos. Habida cuenta del gran número de entidades clientes que reciben apoyo del Servicio de Apoyo al Cliente en la Sede y de la necesidad de prestar asesoramiento sobre asuntos complejos relativos a los recursos humanos y, en particular, sobre la gestión de su delegación de facultades, se propone reclasificar un puesto de Auxiliar de Recursos Humanos (SG (OC)) en un puesto de Auxiliar Superior de Recursos Humanos (SG (CP)).</p> <p>El Auxiliar Superior de Recursos Humanos se encargaría, entre otras tareas, de prestar asesoramiento especializado a los jefes de las entidades, los administradores y el personal sobre asuntos complejos de recursos humanos, incluida la gestión de la delegación de facultades en materia de recursos humanos en el contexto del nuevo marco de delegación de autoridad; asesorar a los jefes de las entidades y a los administradores sobre contratación, colocación, incorporación, administración de derechos a prestaciones, clasificación, perfeccionamiento del personal, gestión de la actuación profesional, asuntos relacionados con los visados y otras actividades de recursos humanos; examinar y supervisar el procesamiento de los trámites de personal en Umoja por los asociados de recursos humanos; realizar averiguaciones sobre precedentes, dictámenes de política y procedimientos; ayudar a los jefes de las entidades a gestionar las respuestas a las apelaciones y las solicitudes de evaluación interna presentadas por el personal; supervisar la recopilación y preparación de datos e informes estadísticos sobre cuestiones relacionadas con los recursos humanos; y prestar asistencia en la preparación de respuestas escritas a las consultas sobre cuestiones relacionadas con los recursos humanos de los órganos legislativos. La persona titular del puesto también coordinaría con el Departamento de Estrategia, Política y Conformidad de la Gestión, la Oficina de Asuntos Jurídicos y otras divisiones del Departamento de Apoyo Operacional todos los asuntos relacionados con los recursos humanos. Asimismo, proporcionaría al Servicio de Apoyo al Cliente en la Sede la capacidad que tanto necesita para atender rápidamente todas las necesidades relacionadas con los recursos humanos de todas las entidades clientes.</p>

*Abreviaciones:* SG (CP), Cuadro de Servicios Generales (categoría principal); SG (OC), Cuadro de Servicios Generales (otras categorías).