



Asamblea General

Distr. general
23 de junio de 2020
Español
Original: inglés

Septuagésimo quinto período de sesiones

Tema 144 de la lista preliminar*

Plan de conferencias

Plan de conferencias

Informe del Secretario General

Resumen

El presente informe se ha preparado en cumplimiento de la resolución [74/252](#) y las resoluciones anteriores sobre el tema y responde a los mandatos que incumben al Secretario General según lo dispuesto en ellas. Además, contiene información sobre las actividades y los procedimientos relativos al plan de conferencias llevados a cabo en Nueva York, Ginebra, Viena y Nairobi en 2019.

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



I. Introducción

1. En 2019 la Secretaría cumplió todos sus mandatos básicos en materia de servicios de conferencias. A pesar de las medidas de austeridad instauradas en el último trimestre en respuesta a la crisis de liquidez de la Organización, el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias terminó el año con un aumento del 6 % en el número de reuniones en las que prestó servicios. Todos los indicadores clave del desempeño relacionados con la gestión de conferencias fueron igual de altos que en 2018 y en algunos casos fueron incluso mejores. El índice global de utilización de los recursos de interpretación pasó del 82 % al 84 %; en cuanto a la documentación, el cumplimiento de los plazos de presentación pasó del 90 % al 93 % y el de los plazos de procesamiento del 98 % al 99 %.

2. Las medidas de austeridad se tuvieron que tomar en uno de los períodos álgidos de muchos sectores de las operaciones de los servicios de conferencias de la Secretaría, y a consecuencia de ellas se redujeron o demoraron algunos servicios, lo que planteó dificultades para los clientes. No obstante, se prestaron servicios en todas las reuniones previstas en mandatos, y todos los documentos programados anteriores al período de sesiones que se presentaron puntualmente se procesaron en el plazo establecido. Además, se mejoraron diversas herramientas electrónicas, como el *Diario de las Naciones Unidas*, la herramienta de traducción asistida por computadora del Departamento (eLUNa) y la ventanilla única para servicios de reuniones, y se ampliaron la gama y la accesibilidad de los servicios. Todo ello se logró gracias a la gestión eficaz de los recursos y la capacidad, a la creatividad y la dedicación del personal y a los incesantes esfuerzos estratégicos por aprovechar las tecnologías punteras y adaptar los métodos de trabajo.

3. El fomento de la innovación y la búsqueda proactiva de mejoras han dado pie en los últimos años a la mayor armonización de los sistemas de gestión de conferencias que se utilizan en la Secretaría y han generado eficiencias, en particular en el procesamiento de la documentación. Gracias a la profesionalidad del personal y a los nuevos métodos de trabajo instaurados en 2018, el Departamento pudo absorber el aumento de la carga de trabajo en 2019 manteniendo al mismo tiempo la más alta calidad. La plena implantación del flujo de trabajo electrónico de edición y traducción y en la producción de actas literales y publicaciones también hizo que, en marzo de 2020, cuando se desató la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19), los servicios de documentación estuvieran en buenas condiciones de pasar al teletrabajo con carácter de urgencia. Aunque al comienzo de la pandemia la Secretaría carecía de la plataforma de tecnología de la información y las comunicaciones necesaria para prestar servicios de interpretación simultánea multilingüe a distancia en reuniones intergubernamentales, las prontas medidas adoptadas en marzo de 2020 para definir y adquirir los servicios necesarios permitieron que en junio de 2020 ofreciera interpretación simultánea a distancia a cargo de los intérpretes de las Naciones Unidas.

4. En términos generales, en lo que respecta a la continuidad de las operaciones y la preparación para casos de desastre, los servicios de conferencias de la Secretaría superaron la prueba real que supuso la pandemia de COVID-19, ya que pasaron a un entorno virtual íntegramente y con rapidez. La pandemia es una tragedia humana de enormes proporciones, pero la experimentación que exigió, como es habitual en las crisis, ha traído consigo nuevas maneras de trabajar que quizás sigan siendo objeto de demanda en el futuro, lo que redundaría en beneficio del multilingüismo y mejoraría la eficiencia y la conciliación de la vida laboral y personal tanto de los funcionarios como de los delegados.

5. Como se indica en el presente informe, las operaciones de servicios de conferencias de la Secretaría en los cuatro lugares de destino siguen asegurando el máximo nivel de calidad, puntualidad y eficacia en función de los costos y demostrando su compromiso de aumentar la accesibilidad y la sostenibilidad de sus actividades al tiempo que facilitan la aplicación práctica del multilingüismo en las deliberaciones de los Estados Miembros.

II. Gestión de reuniones

A. Aprobación del proyecto revisado de calendario de conferencias y reuniones de las Naciones Unidas para 2021

6. El Comité de Conferencias examinará en septiembre de 2020, en su período de sesiones sustantivo, un proyecto de calendario revisado de conferencias y reuniones de las Naciones Unidas para 2021 preparado por la Secretaría ([A/AC.172/2020/L.2](#)) y transmitirá sus recomendaciones a la Asamblea General en su informe correspondiente a 2020 ([A/75/32](#)).

B. Solicitudes de excepción a lo dispuesto en la sección I, párrafo 7, de la resolución [40/243](#) de la Asamblea General

7. Hasta la fecha se han recibido solicitudes de ocho órganos para celebrar reuniones durante la parte principal del septuagésimo quinto período de sesiones de la Asamblea General. De conformidad con la práctica establecida, el Comité examinará las solicitudes y formulará una recomendación a la Asamblea.

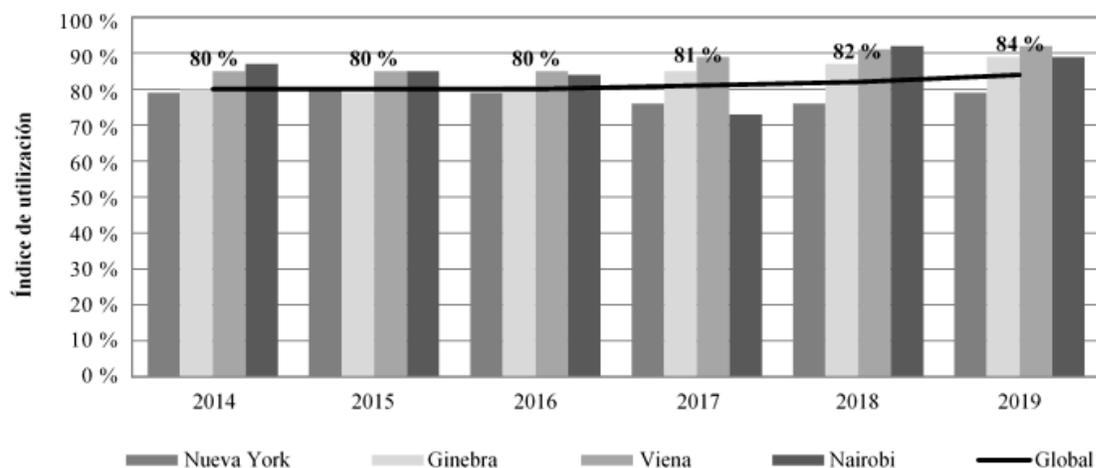
C. Cambios entre períodos de sesiones

8. El Comité aprobó cinco solicitudes de cambios entre períodos de sesiones.

D. Utilización de los recursos de los servicios de conferencias por los órganos de las Naciones Unidas

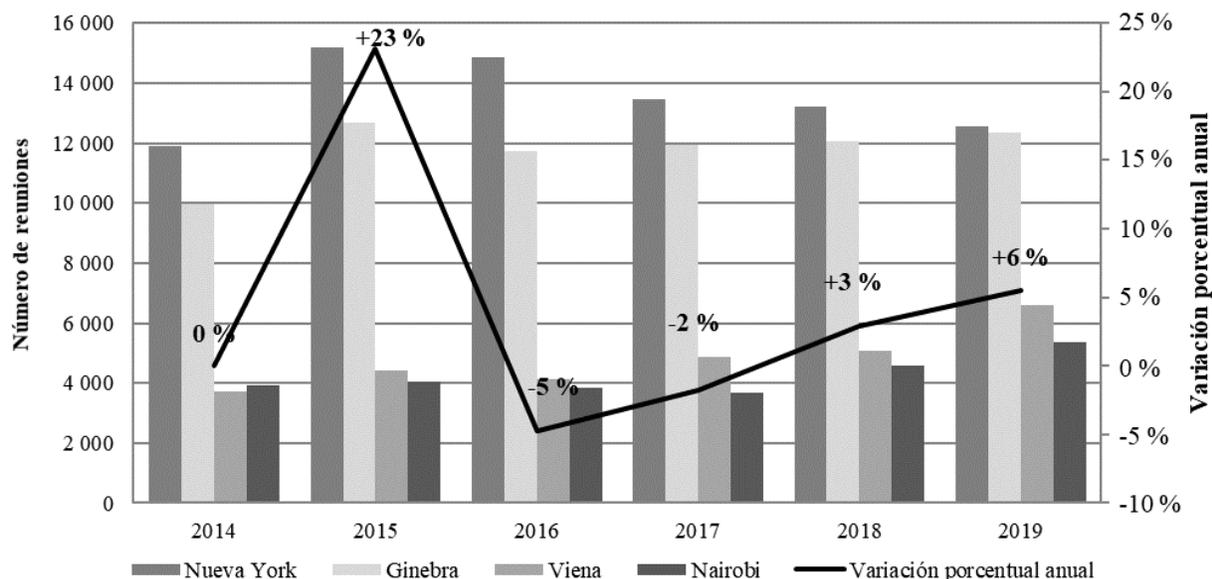
9. Los cuatro lugares de destino se esforzaron por mejorar el índice de utilización de los servicios de interpretación, conforme a lo solicitado por la Asamblea General en el párrafo 19 de la resolución [74/252](#), dialogando con los órganos intergubernamentales y de expertos pertinentes. Gracias a ello, el índice de utilización general en 2019 aumentó hasta el 84 %, como se muestra en la figura I.

Figura I
Índice de utilización de los servicios de interpretación por todos los órganos incluidos en el calendario, 2014-2019



10. El número total de reuniones que se celebraron en los cuatro lugares de destino en 2019 fue un 6 % mayor que en 2018, pues pasó de 34.962 a 36.892, como se indica en la figura II. Las reuniones no previstas en el calendario aumentaron un 42 % con respecto a 2014, y constituyeron el 82 % de todas las reuniones en las que prestó servicios el Departamento.

Figura II
Volumen de trabajo de reuniones, 2014-2019



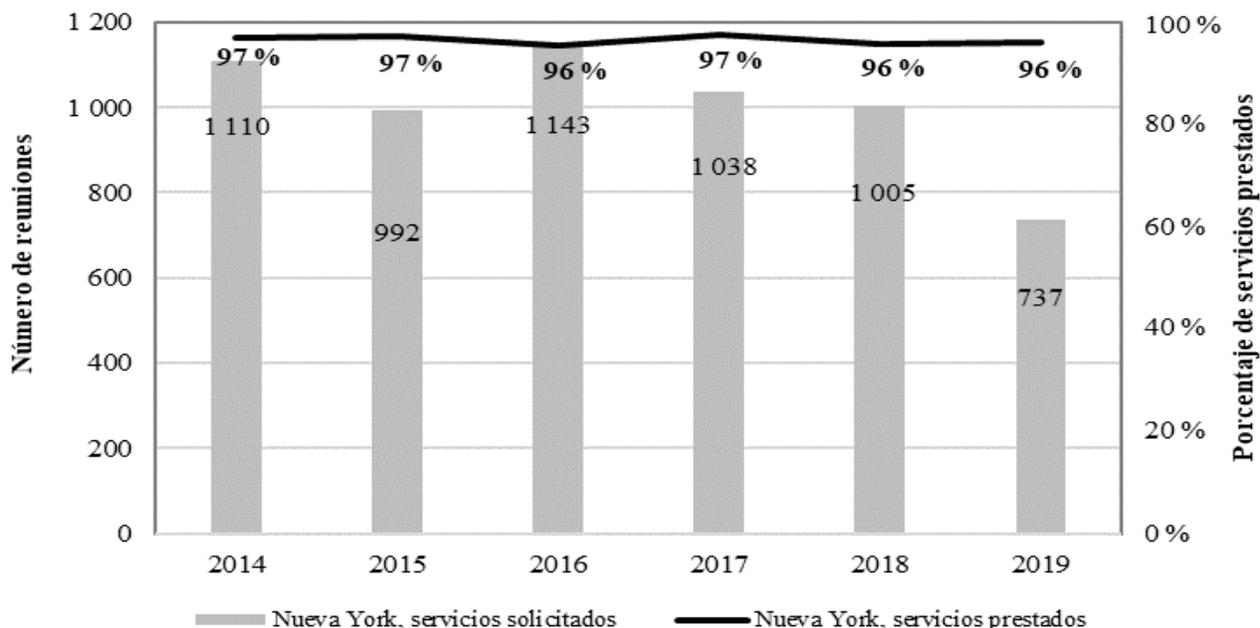
E. Servicios de interpretación prestados a los órganos con derecho a reunirse cuando lo necesiten

11. Los servicios de interpretación prestados en Nueva York y Ginebra a los órganos con derecho a reunirse cuando lo necesiten se presentan en la figura III. En Nueva

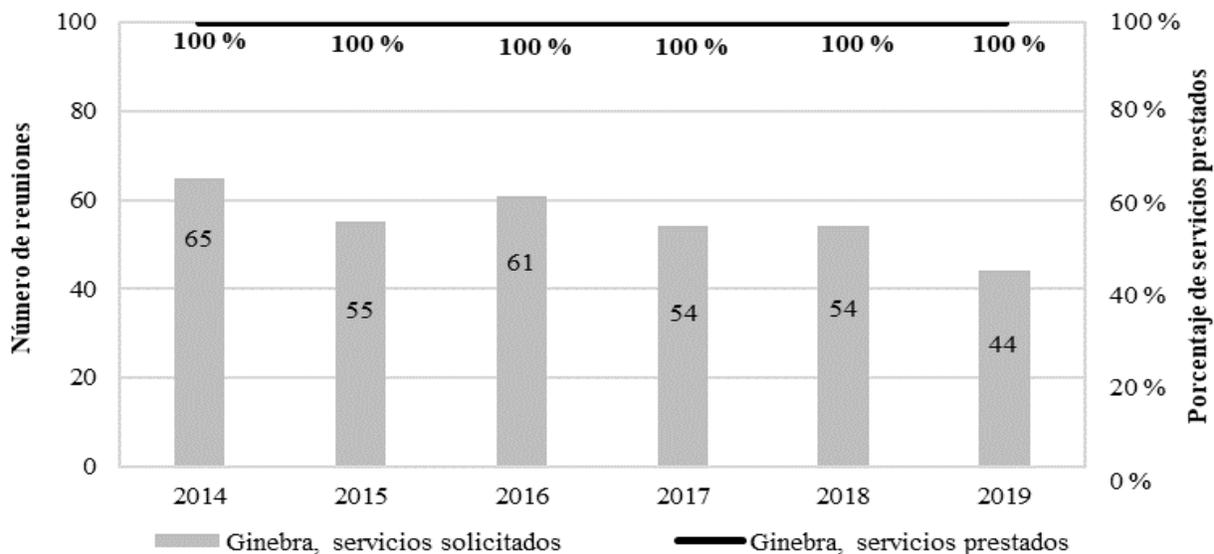
York, el porcentaje de solicitudes de dichos servicios se mantuvo sin cambios con respecto a 2018. En Ginebra, el único órgano con derecho a reunirse cuando lo necesite es el Consejo de Derechos Humanos, cuyas solicitudes de servicios de interpretación y salas de reuniones se atendieron íntegramente. En Viena y Nairobi no hay ningún órgano de este tipo.

Figura III
Servicios de interpretación prestados a los órganos con derecho a reunirse cuando lo necesiten, 2014-2019

Nueva York



Ginebra

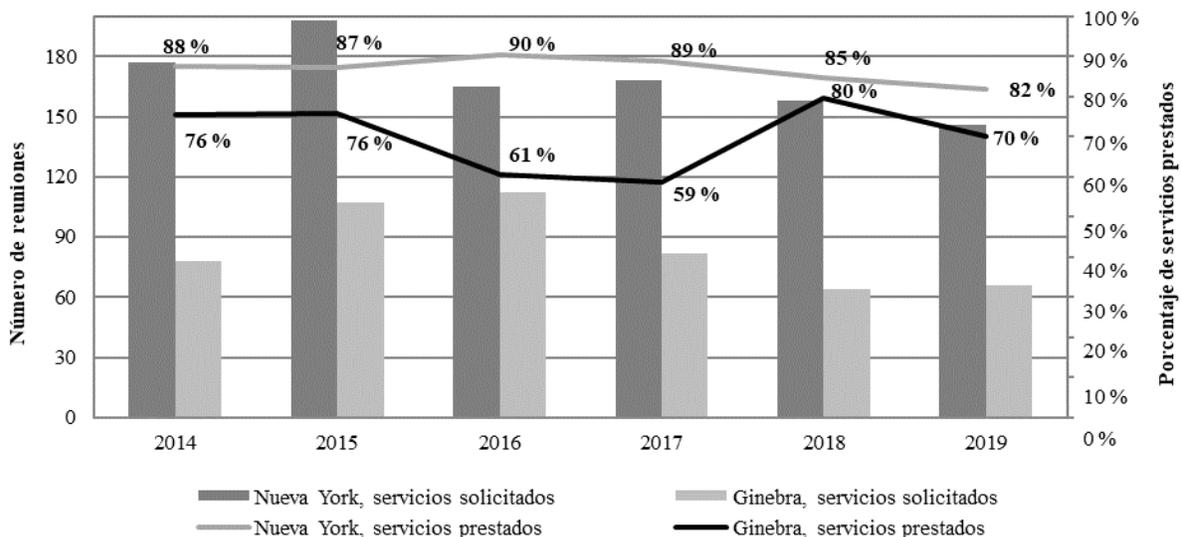


F. Servicios de conferencias prestados en reuniones de agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros

12. En la figura IV figura una sinopsis de los servicios de conferencias prestados a las agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros en Nueva York y Ginebra desde 2014 hasta 2019. Al igual que en años anteriores, en 2019 se atendieron todas las solicitudes de salas de reuniones formuladas por dichas agrupaciones. En Nueva York, el porcentaje de solicitudes de servicios de interpretación atendidas disminuyó 3 puntos porcentuales con respecto a 2018 porque, a raíz del aumento del índice de utilización por los órganos incluidos en el calendario, se redujeron los recursos disponibles para otras reuniones. La División de Gestión de Conferencias de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra recibió más solicitudes de reuniones con servicios de interpretación en 2019 que en 2018, pero la proporción de las solicitudes que se atendieron fue inferior, del 70 %, principalmente como consecuencia de las cancelaciones de último minuto de los grupos regionales. En Nairobi solamente se recibieron dos solicitudes de este tipo, una de las cuales no se atendió porque no había intérpretes disponibles, mientras que en Viena no se recibió ninguna.

Figura IV

Servicios de interpretación prestados en reuniones de agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros en Nueva York y Ginebra, 2014-2019



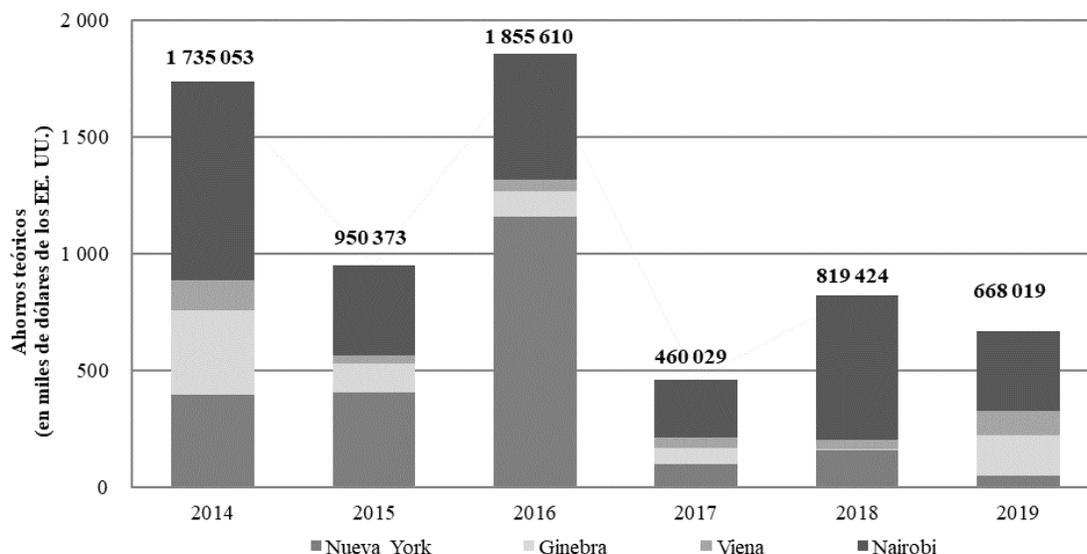
G. Reuniones celebradas fuera de las sedes establecidas

13. Todos los lugares de destino siguieron aplicando, cuando procedió, la norma de gestión global integrada a la hora de formar los equipos encargados de prestar servicio en reuniones celebradas fuera de las sedes. En 2019 la gestión global integrada dio lugar a unos ahorros teóricos de 668.019 dólares, un 18 % menos que en 2018. De ese monto, 340.000 dólares correspondieron a gastos de viajes que se ahorraron los organizadores de reuniones por conducto de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi. Esos ahorros dependen de factores que escapan al control de la Secretaría, como la cantidad de reuniones y su fecha y lugar de celebración. Cabe señalar que el volumen de trabajo adicional que supone coordinar las reuniones y prestar servicios

en ellas no se computa como gasto administrativo de las Naciones Unidas. Asimismo, la División de Gestión de Conferencias de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra prestó servicios de interpretación en 100 misiones emprendidas a lugares de todo el mundo por los titulares de mandatos de los procedimientos especiales del Consejo de Derechos Humanos.

Figura V

Ahorros teóricos por servicios compartidos en las reuniones celebradas fuera de las sedes, 2014-2019



H. Uso de los locales de las Naciones Unidas

14. La instrucción administrativa ST/AI/416, de 26 de abril de 1996, ha sido reemplazada por la instrucción administrativa [ST/AI/2019/4](#), de 23 de septiembre de 2019, titulada “Uso del espacio de la Sede en Nueva York para reuniones, conferencias, actos y exposiciones”. En la nueva instrucción se definen las funciones y responsabilidades que existen al organizar reuniones y actos que no forman parte de procesos intergubernamentales oficiales. Para asegurar que esas reuniones y actos se ajusten a los propósitos y principios de la Organización y no tengan carácter comercial, se ha incluido un cuestionario a tal efecto en la ventanilla única de gMeets, que es el sistema electrónico institucional utilizado para implementar y seguir de cerca el calendario de conferencias y reuniones de las Naciones Unidas.

15. En Ginebra se publicó una nueva circular informativa, ST/IC/Geneva/2020/2, de 7 de enero de 2020, acorde con la instrucción administrativa [ST/AI/2019/4](#), para establecer los arreglos relativos al uso de los locales de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra para reuniones, conferencias, actos y exposiciones. En Viena ha de obtenerse la aprobación de las secretarías sustantivas antes de prestar servicios de conferencias.

I. Novedades en la gestión de reuniones en 2019

Aprovechamiento de la tecnología

16. En Nueva York se añadieron nuevas características y funciones a gMeets y se organizaron sesiones de capacitación al respecto para representantes de los Estados

Miembros y las entidades del sistema de las Naciones Unidas. El número de reuniones ajenas a los procesos no gubernamentales que se gestionan mediante la ventanilla única en gMeets ha aumentado rápidamente desde que entró en funcionamiento, en marzo de 2018: en 2019 fue de 8.384, con lo que se ha triplicado con creces. Solicitaron reuniones 135 misiones permanentes, 21 grupos regionales y 185 entidades del sistema de las Naciones Unidas.

17. En 2019 la versión digital del *Diario de las Naciones Unidas* fue objeto de importantes mejoras y actualizaciones, gracias a las cuales ahora el sitio web del *Diario* ofrece una mejor experiencia a los usuarios en dispositivos móviles, dispone de plantillas más modernas, es más accesible y permite consultar con un único clic información amplia sobre las reuniones e imprimir directamente la última versión en PDF en los seis idiomas oficiales de las Naciones Unidas.

18. Siguió aumentando el uso de Indico, herramienta de código abierto de acreditación y registro en las reuniones con la que se gestionan en Umoja los participantes en conferencias y otros eventos. A finales de 2019 se había utilizado en 3.031 conferencias, tanto en sedes como en otros lugares, que tuvieron en total 20.841 reuniones y en las que se registraron más de 400.000 participantes. La infraestructura de la herramienta se ha trasladado al Centro de Datos Institucional, ubicado en Valencia (España), para cumplir los requisitos de los sistemas institucionales. El equipo del proyecto está trabajando para implantar una versión actualizada en los clientes a finales de 2020.

19. En Ginebra se amplió la base de clientes que utilizan la herramienta de autoservicio para calcular las consecuencias financieras y en materia de recursos de los servicios de conferencias y de diversos servicios técnicos y de apoyo, que ahora comprende también otras seis entidades de las Naciones Unidas¹ y 40 misiones permanentes más. Con esta herramienta los usuarios pueden calcular los costos que suponen diferentes escenarios, seleccionando qué servicios incluir y modificando la duración de las reuniones o conferencias y otras necesidades.

20. Las grabaciones digitales siguen siendo muy útiles para los redactores de actas resumidas, las secretarías y los delegados que necesitan acceder al contenido inmediatamente después de las reuniones. En Ginebra, en 2019 se hicieron grabaciones digitales de más de 3.000 reuniones, al igual que en 2018. En 2019 se hicieron mejoras críticas en la plataforma, que ahora es más fácil de usar y está vinculada a herramientas de participación a distancia, como Listen Live y un sistema de transmisión web. En 2020 se prevé reformarla en profundidad. La Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi facilitó, previa solicitud, grabaciones digitales de más de 2.000 reuniones. Entre sus principales usuarios se cuentan el Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-Hábitat). En 2019, tres órganos con sede en Viena que tienen derecho a actas siguieron utilizando grabaciones digitales y dos de ellos utilizaron las grabaciones en lugar de las actas.

21. A finales de 2019 la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra puso a prueba un sistema plenamente automatizado de conversión de voz en texto para transcribir más de 375 horas de grabaciones de audio de reuniones públicas previstas en el calendario. La respuesta de los delegados y las secretarías, incluidas las de la Oficina de Asuntos de Desarme, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para

¹ Comisión Económica para Europa, Instituto de las Naciones Unidas de Investigación sobre el Desarme, Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Siria y Servicio de Actividades relativas a las Minas.

los Derechos Humanos (ACNUDH) y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, fue muy positiva, lo que confirma la utilidad de esta nueva herramienta para capturar el contenido de las reuniones. En esta primera fase las transcripciones se ofrecieron en inglés únicamente, pero está previsto ofrecerlas también en los otros cinco idiomas oficiales, comenzando con el francés en 2020. El servicio se implantará a lo largo de 2020 y se ofrecerá a modo de prueba para un número determinado de reuniones previstas en el calendario.

22. Ante la solicitud de que las grabaciones de vídeo de las reuniones oficiales se archiven en el sitio web de las Naciones Unidas en los seis idiomas oficiales, a comienzos de 2020 la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones coordinó una serie de talleres con el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias y el Departamento de Comunicación Global a fin de estudiar la viabilidad de una solución técnica para automatizar la transferencia de metadatos básicos que puedan publicarse en los idiomas oficiales en el sitio web TV Web de las Naciones Unidas. Se está trabajando en encontrar maneras de integrar los sistemas que se utilizan para gestionar los metadatos pertinentes y ver si se pueden extraer metadatos básicos oportunos y precisos en un formato apto para la consulta y las búsquedas del público. Con todo, el personal lingüístico tendrá que revisar y aprobar los metadatos en los distintos idiomas antes de que se publiquen en el sitio web.

Efectos de la crisis de liquidez en la gestión de reuniones

23. En octubre de 2019, en respuesta a la crisis de liquidez, me dirigí a los Estados Miembros para comunicarles las medidas de austeridad que se estaban adoptando a raíz de ella. Las medidas repercutieron de diversas maneras en los servicios de reuniones. Por ejemplo, para contener el gasto se dejaron de organizar reuniones y actos fuera del horario normal de las reuniones, que es de 10.00 a 13.00 horas y de 15.00 a 18.00 horas. El Consejo Económico y Social y sus órganos subsidiarios no pudieron celebrar reuniones paralelamente a las programadas para la Asamblea General, y no se pudieron planificar reuniones adicionales. Tampoco se aprobaron solicitudes de utilización de salas auxiliares. Esta situación repercutió en la capacidad de estos órganos de ejecutar sus programas de trabajo. Los efectos en la prestación de servicios de interpretación fueron menos apreciables gracias a la prudencia demostrada al gestionar la capacidad, entre otras cosas en cuanto a las vacaciones anuales del personal, y al hecho de que las restricciones en el uso de personal temporario se compensaron con la reducción de las asignaciones a reuniones debido a las limitaciones de programación.

24. En la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra se prestaron servicios en todas las reuniones previstas en mandatos, pero las medidas de austeridad tuvieron algunas consecuencias negativas: por ejemplo, al 25º período de sesiones de la Conferencia de las Partes en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, que se celebró en diciembre de 2019, se enviaron únicamente dos equipos de intérpretes, en lugar de los tres que se habrían enviado normalmente a un acto de tal magnitud; se cerró uno de los mostradores de la Sección de Distribución; y se retrasó la entrada en funcionamiento del Servicio de Asistencia sobre Documentos, que presta apoyo y capacitación individualizados a los delegados para encontrar las versiones digitales de los documentos.

25. En la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi la reducción del horario repercutió en su capacidad de generar ingresos y ocasionó molestias para los clientes, muchos de los cuales se vieron obligados a buscar locales alternativos para sus reuniones.

III. Gestión de documentos

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

26. En 2019 la tasa de cumplimiento global por parte de los departamentos autores de los plazos de presentación de los documentos programados para su procesamiento (edición, traducción y formateo) aumentó ligeramente, hasta el 93 %, como se muestra en la figura VI. La tasa de cumplimiento por parte de la Secretaría del plazo de procesamiento (cuatro semanas) de los documentos que se presentaron puntualmente y se ceñían al límite de palabras también aumentó, hasta el 99 % (véase la figura VII). Al mismo tiempo, la tasa de cumplimiento del plazo de publicación siguió siendo elevada, del 94 %, como se indica en la figura VIII.

Figura VI

Puntualidad en la presentación de documentos programados, 2014-2019

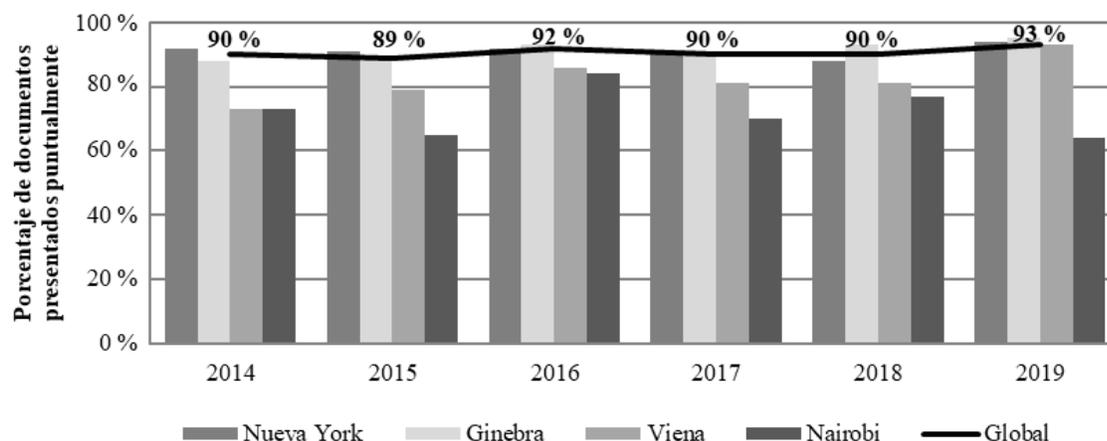


Figura VII

Puntualidad en el procesamiento de documentos programados, 2014-2019

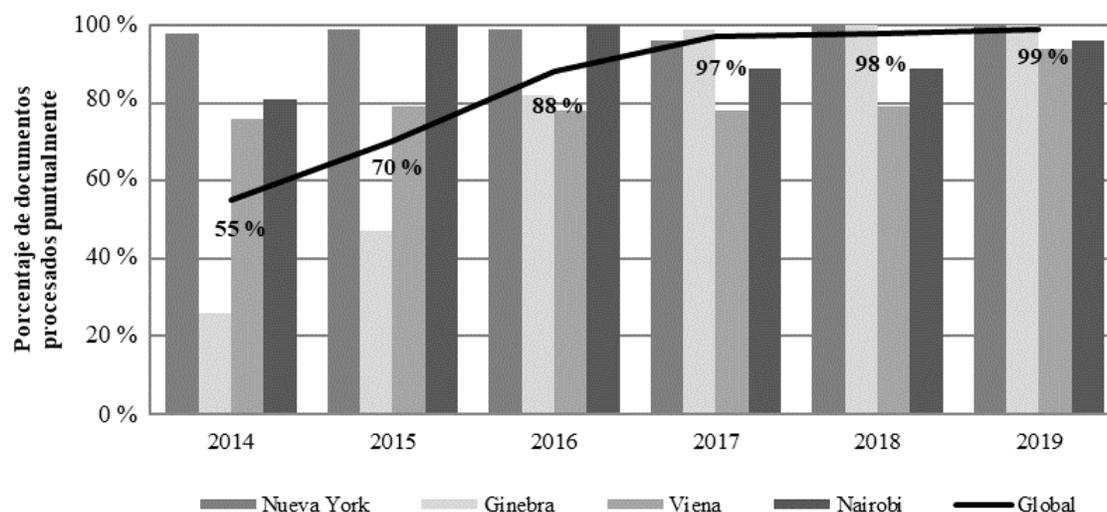
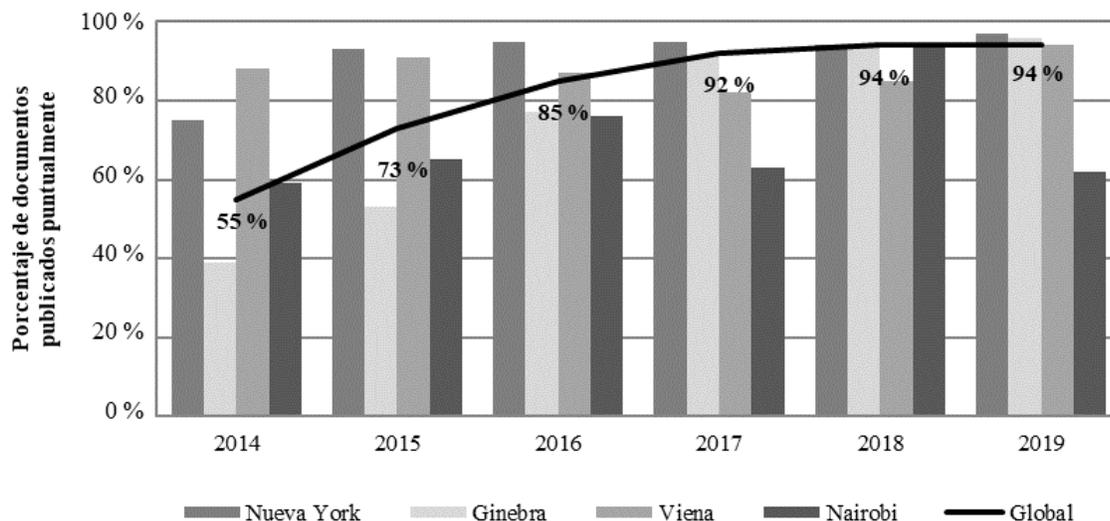


Figura VIII
Puntualidad en la publicación de documentos programados, 2014-2019



27. En Nueva York, a fin de aumentar la previsibilidad y mejorar la eficiencia en todo el sistema, se siguió trabajando a fin de programar la presentación de los informes para antes de lo establecido (antelación de 10 u 8 semanas), y la tasa de cumplimiento de los plazos de presentación de documentos aumentó considerablemente, ya que pasó del 88 % en 2018 al 94 % en 2019.

28. A fin de solucionar los problemas de documentación relacionados con la Quinta Comisión, el Departamento siguió perfeccionando el calendario de documentos programados en plena consulta con las oficinas y los departamentos autores y las secretarías de la Quinta Comisión y la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto, según procedió. No obstante, al igual que en años anteriores, los informes de la Comisión Consultiva se presentaron a menudo muy poco antes de la fecha en que la Quinta Comisión tenía previsto examinarlos, por lo que requirieron un procesamiento acelerado.

29. En Ginebra, en 2019 la tasa de cumplimiento de los plazos de presentación de documentos fue del 95 %, por lo que prosigue la tendencia al alza lograda gracias al diálogo y el seguimiento periódicos con las secretarías sustantivas para mejorar la calidad de las previsiones y la planificación. Tres de las entidades que presentaron documentos cumplieron los plazos en el 100 % de los casos. En Viena, en 2019 la tasa de cumplimiento de los plazos de presentación de documentos aumentó 12 puntos porcentuales, hasta el 93 %, gracias a una iniciativa de extensión y al aumento de la frecuencia de las consultas con las secretarías sustantivas. En Nairobi la tasa disminuyó, del 77 % en 2018 al 64 % en 2019: del total de 225 documentos, 194 se presentaron inicialmente en plazo, cifra que después bajó a 145 por las correcciones departamentales recibidas. La Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi siguió colaborando estrechamente con las entidades que presentan documentos para prestarles asistencia en las etapas iniciales de la planificación.

30. En cuanto al procesamiento, en Nueva York la tasa de cumplimiento en 2019 de los plazos establecidos fue del 99,6 % en el caso de los informes de la Secretaría que se presentaron puntualmente y se ceñían al límite de palabras y del 99,7 % en el caso de los informes ajenos a la Secretaría presentados en las mismas condiciones. En Ginebra las correspondientes tasas fueron del 100 % y el 99,8 %, respectivamente. En Viena la tasa de cumplimiento de los plazos de procesamiento aumentó de manera

considerable, ya que pasó del 79 % en 2018 al 94 % en 2019, gracias en parte a la mejora de las previsiones del volumen de trabajo y a la preparación para las épocas de mayor trabajo. En Nairobi la tasa también aumentó, del 89 % al 96 %. En este lugar de destino, la práctica de dejar los documentos en suspenso hasta que se reciben las correcciones departamentales siguió siendo uno de los principales factores que impidieron que se cumplieran los plazos de procesamiento.

31. En Nueva York, la proporción de documentos programados que se publicaron en los plazos establecidos aumentó 3 puntos porcentuales, ya que pasó del 94 % en 2018 al 97 % en 2019, mientras que el número de documentos publicados en plazo aumentó un 14 %, de 1.271 a 1.445, gracias a la ligera disminución del volumen de palabras recibidas para su procesamiento y a la repriorización dinámica del volumen de trabajo.

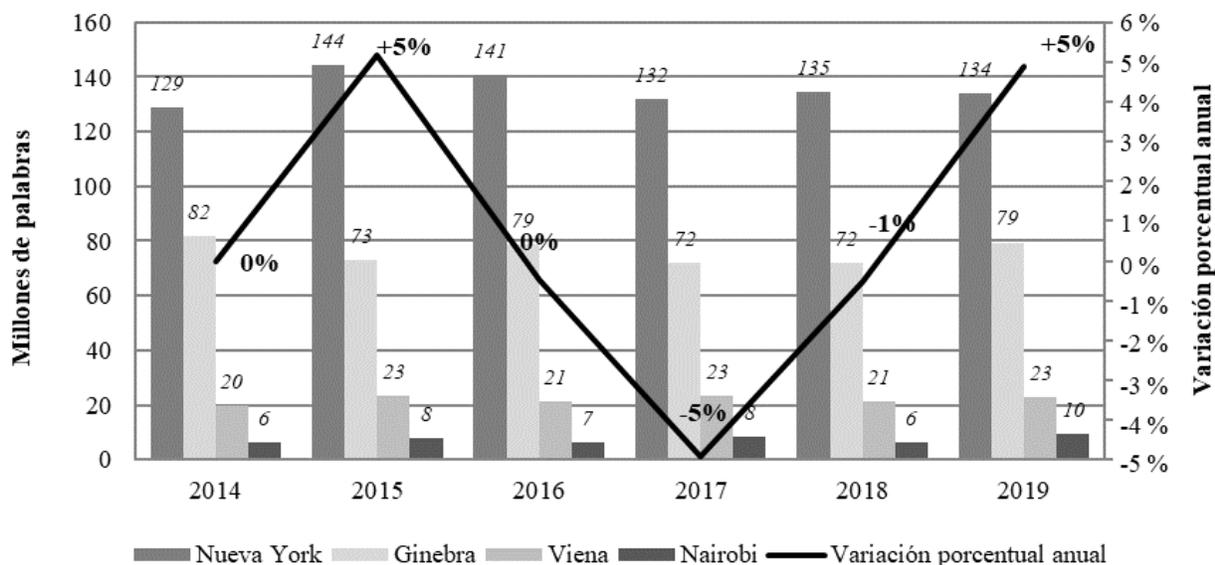
32. En Ginebra, en 2019 la tasa de cumplimiento de los plazos de publicación de documentos se situó en el 96 %, lo que supone un aumento con respecto a 2018, cuando fue del 94 %. En el caso de los documentos que se presentaron puntualmente y se ceñían al límite de palabras, la tasa de cumplimiento fue del 99,7 % gracias a los esfuerzos concertados de todos los interesados para mejorar la planificación, definir las prioridades y seguir de cerca los progresos. La práctica de escalonar la presentación de documentos de los órganos intergubernamentales con períodos de sesiones largos, como el Consejo de Derechos Humanos, prosiguió a lo largo del año. A pesar de que los plazos eran ajustados, los 16 suplementos de la Asamblea General y el Consejo Económico y Social se publicaron puntualmente. En 2019 también se publicaron seis semanas antes de que comenzara el período de sesiones o de la fecha en que estaba previsto considerarlos los 42 informes de resultados de los exámenes periódicos universales.

33. En Viena, la tasa global de cumplimiento de los plazos de publicación pasó del 85 % en 2018 al 94 % en 2019. Al programar los documentos, se planificaron cuidadosamente con las secretarías clientes el volumen de palabras y los plazos de procesamiento para que el volumen de trabajo adicional pudiera afrontarse dentro de los parámetros acordados. En todos los casos se fijó un plazo que asegurase tiempo suficiente antes de las reuniones para considerar la información. En Nairobi, la tasa global de cumplimiento de los plazos de publicación disminuyó drásticamente, ya que pasó del 94 % en 2018 al 62 % en 2019, debido principalmente a la recepción de correcciones departamentales mientras los documentos se estaban procesando.

B. Control y limitación de la documentación

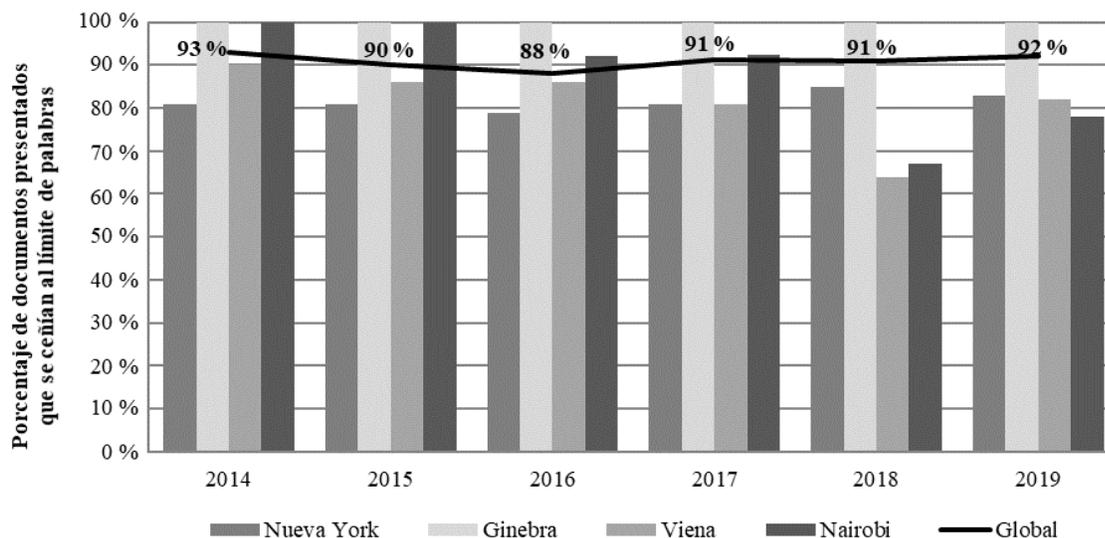
34. El número de palabras presentadas en total para su traducción pasó de 234 millones en 2018 a más de 245 millones en 2019, como se indica en la figura IX.

Figura IX
Volumen de trabajo de traducción, 2014-2019



35. La proporción de documentos presentados para su procesamiento que se ceñían al límite de palabras prácticamente no varió, ya que se situó en el 92 % (véase la figura X).

Figura X
Documentos presentados para su procesamiento que se ceñían al límite de palabras establecido o acordado, 2014-2019



36. En Nueva York, el volumen de trabajo de traducción fue similar al de 2018, ya que se tradujeron más de 133 millones de palabras. Se celebraron consultas con las oficinas y los departamentos autores para estudiar maneras de asegurar que los informes de la Secretaría se ceñieran al límite de palabras establecido, y en 2019 solo se recibieron 32 solicitudes de exención, mientras que en 2018 se recibieron 75. No obstante, el porcentaje total de los documentos programados que se ceñían al límite de

palabras establecido se redujo ligeramente, ya que pasó del 85 % en 2018 al 83 % en 2019. En Ginebra, en 2019 el volumen de trabajo de traducción aumentó un 13 % con respecto a 2018, y el número de palabras presentadas para su traducción fue de más de 83 millones. Este aumento se debió al incremento del volumen de trabajo procedente de varios órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos y de la Comisión de Derecho Internacional. Desde 2012 Ginebra viene haciendo respetar estrictamente en todos los documentos programados el límite de palabras establecido y vigilando que los documentos presentados por los órganos creados en virtud de tratados respeten el número de palabras establecido y el número de idiomas a los que se han de traducir de conformidad con lo dispuesto en la resolución 68/268 de la Asamblea General. En 2019 se concedieron exenciones únicamente a siete informes de la Dependencia Común de Inspección que por su naturaleza no se pudieron programar.

37. En Viena, en 2019 el volumen de trabajo de traducción aumentó ligeramente con respecto a 2018, pero estuvo en consonancia con las tendencias históricas. Una parte considerable de los documentos que se procesan en Viena son textos jurídicos que no están sujetos a límites de palabras. Sin embargo, el porcentaje de documentos que se ceñían al límite de palabras pasó del 64 % en 2018 al 82 % en 2019.

38. En Nairobi, a los documentos presupuestarios y técnicos o jurídicos que superaban el límite de palabras se les asignaron fechas negociadas anteriores a las que les correspondían según la práctica estándar. La tasa global de cumplimiento de los plazos pasó del 67 % en 2018 al 78 % en 2019.

C. Productividad

39. En el cuadro 1 se indica la productividad general de los servicios de traducción, es decir, el número total de palabras procesadas dividido por las horas de funcionarios dedicadas a traducirlos, correspondiente a 2015-2019. Se registró un aumento de la productividad en todos los lugares de destino, y las cifras se acercan según lo previsto a la lograda inicialmente en Nueva York, primer lugar en el que se implantaron métodos de trabajo y tecnologías nuevos. El aumento más evidente se produjo en Nairobi, y se logró en parte gracias al mayor uso de eLUNa, que ayuda a los traductores a detectar con eficiencia el texto traducido anteriormente. En Ginebra, el aumento obedeció sobre todo al cambio de los métodos de trabajo, y específicamente al incremento de la producción en autorrevisión supervisada y en autorrevisión, que fue del 68 % y el 7 %, respectivamente. Es importante señalar que tanto en Ginebra como en Nairobi este aumento se logró pese a que los servicios de traducción tuvieron que hacer frente a un volumen de trabajo considerablemente mayor que en 2018 (un 56 % mayor en el caso de Nairobi).

Cuadro 1

Productividad general de los servicios de traducción, 2015-2019

(Páginas por día)

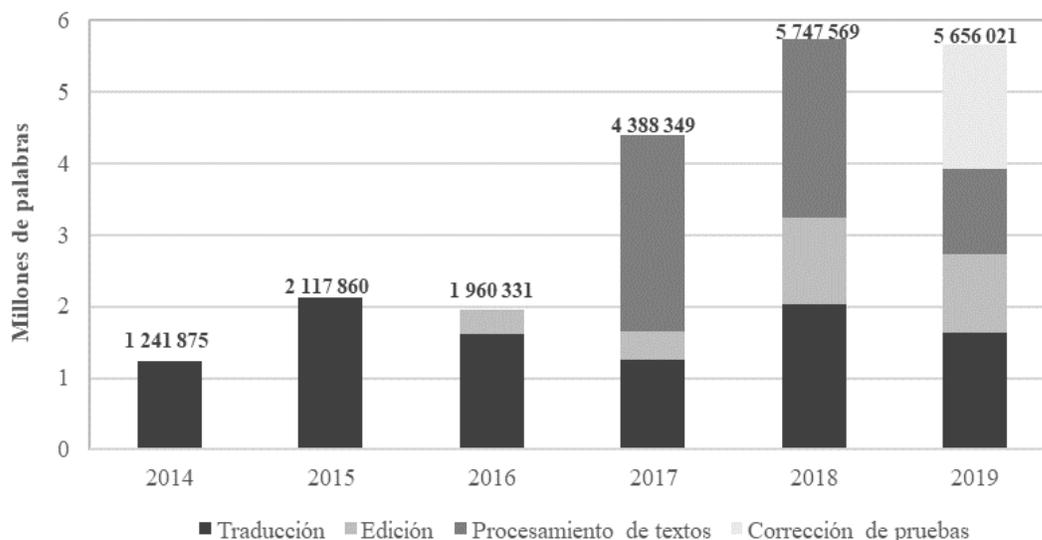
Lugar de destino	2015	2016	2017	2018	2019
Nueva York	5,8	5,9	5,9	6,1	6,2
Ginebra	4,8	5,1	5,0	5,3	5,5
Viena	5,1	5,4	5,2	5,4	5,9
Nairobi	5,9	5,8	5,3	4,9	5,8

D. Distribución del volumen de trabajo

40. En la figura XI se muestra el volumen de trabajo compartido entre los lugares de destino. El trabajo que se comparte es cada vez más variado, y en 2019 se añadió la corrección de pruebas. Cabe señalar que la distribución del volumen de trabajo es importante para gestionar no solo el volumen, sino también los plazos y la prioridad de la documentación que se procesa en la Secretaría.

Figura XI

Distribución del volumen de trabajo entre lugares de destino, 2014-2019, por número de palabras y tipo de trabajo

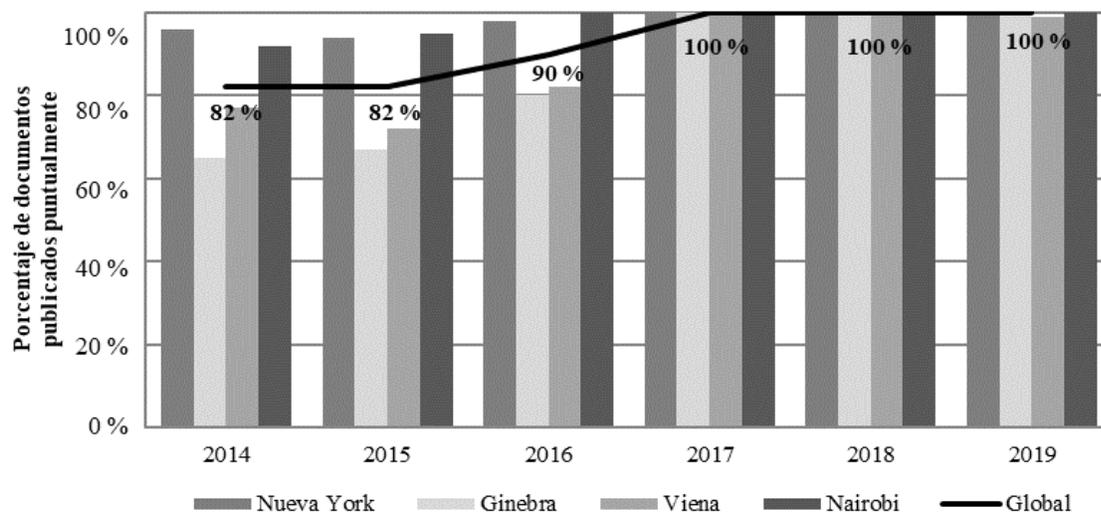


E. Publicación simultánea de los documentos

41. Uno de los pilares del multilingüismo es la publicación simultánea de los documentos en los seis idiomas oficiales. Como se indica en la figura XII, en 2019 todos los lugares de destino volvieron a lograr una tasa de cumplimiento del 100 %.

Figura XII

Cumplimiento de la obligación de publicar simultáneamente los documentos, 2014-2019



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

42. La Secretaría acogió con beneplácito la contribución que el Gobierno de Qatar hizo en 2019 para apoyar una nueva fase del proyecto “Digitalización: convertir siete decenios de trabajo de las Naciones Unidas en conocimiento abierto”, que comenzó en abril de 2020 y tiene una duración prevista de cinco años. La nueva fase se centrará en mejorar los metadatos y la accesibilidad de los documentos oficiales de las Naciones Unidas. También está previsto escanear los documentos antiguos que no se digitalizaron en el proyecto de escaneado inicial.

G. Novedades en la gestión de documentos en 2019

Aprovechamiento de la tecnología

43. La calidad de los servicios de documentación se asegura con varios mecanismos, que van desde seleccionar a los mejores profesionales lingüísticos mediante exámenes muy exigentes hasta controlar la calidad de toda la producción. Una actividad que tiene efectos directos en la calidad es la capacitación y el desarrollo profesional continuo del personal. Para promover estos procesos, la División de Documentación de Nueva York desarrolló en 2019 dos herramientas nuevas de gestión de conocimientos. La primera de ellas es el centro de conocimientos Athena, plataforma en línea a la que tiene acceso todo el personal lingüístico, incluidos los contratistas, y que contiene las instrucciones, los procedimientos operativos estándar y los manuales de cada idioma, así como guías e información sobre los sistemas tecnológicos desarrollados por el Departamento para consulta tanto del personal como de los clientes. La segunda es la herramienta de autoaprendizaje en línea (SPOT, por sus siglas en inglés), que se terminó de desarrollar en 2019 y entró en funcionamiento el 1 de abril de 2020, durante las primeras semanas de teletrabajo por la pandemia de COVID-19. Esta herramienta contiene más de 500 recursos y actividades de aprendizaje, como lecciones, cuestionarios y otros materiales, que fueron elaborados internamente en los seis idiomas oficiales por pequeños equipos de cada servicio de traducción. Su finalidad es facilitar el intercambio de conocimientos sobre la labor sustantiva de la Organización y sus órganos entre el personal lingüístico con miras a mantener o mejorar la calidad de la documentación que se produce.

44. Se siguió trabajando para mejorar las aplicaciones que se están desarrollando en el marco de gText, proyecto general de herramientas lingüísticas innovadoras para la traducción asistida por computadora, la edición y la gestión terminológica. La arquitectura de eLUNa se reestructuró a fin de que esta herramienta fuera plenamente accesible para los usuarios con discapacidad visual. Además, se añadieron o mejoraron opciones de comprobación automática para ayudar a detectar incoherencias terminológicas y omisiones y se añadieron motores nuevos de traducción automática neuronal en los seis idiomas oficiales. Las aplicaciones de gText se han presentado con regularidad en reuniones internacionales sobre herramientas tecnológicas lingüísticas, como la Reunión Anual Internacional sobre Disposiciones en materia de Idiomas, Documentación y Publicaciones (IAMLADP) y la Reunión Anual Internacional sobre Traducción y Terminología Asistidas por Ordenador (JIAMCATT), donde han suscitado un gran interés. Se han firmado acuerdos de prestación de servicios con varias organizaciones internacionales en el marco de los cuales se les proporciona acceso a las herramientas en régimen de recuperación de gastos.

45. Se creó un nuevo módulo de eLUNa para convertir las resoluciones de la Asamblea General a un formato de lectura mecánica. El convertidor extrae

automáticamente la información externa de la resolución, como los patrocinadores, los datos de la votación y los Objetivos de Desarrollo Sostenible conexos, e incluye los datos en un archivo electrónico. Estas resoluciones de lectura mecánica enriquecidas darán pie en el futuro a más innovaciones, que irán desde la mejora de las búsquedas al mayor uso de la automatización, por ejemplo para compilar los volúmenes de las resoluciones de la Asamblea mediante escritura robótica, lo cual está previsto para 2020.

46. En estos momentos las dos aplicaciones más importantes de gText, a saber, eLUNa y UNTERM, se utilizan en todos los lugares de destino principales en que se prestan servicios de conferencias y en las comisiones regionales, así como en la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). En 2019 eLUNa y UNTERM se implantaron también en la Organización Meteorológica Mundial (OMM) y la Organización Marítima Internacional (OMI), mientras que en 2020 se dará acceso a eLUNa a los intérpretes de las Naciones Unidas y al personal lingüístico del Departamento de Comunicación Global, y está previsto implantar tanto eLUNa como UNTERM en la Organización Mundial de la Salud (OMS). Al sumar la terminología de la UNESCO, la OMM y la OMI, y la de la OMS en 2020, el portal UNTERM sigue ampliando el uso de terminología oficial y armonizada en todo el sistema, promoviendo al mismo tiempo un enfoque colaborativo en el que cada entidad se puede centrar en sus ámbitos de especialización para evitar así la duplicación del trabajo. En consecuencia, todos los usuarios tienen acceso a fichas terminológicas multilingües, fiables y coherentes. Todas las herramientas lingüísticas desarrolladas por el Departamento, como eLUNa, UNTERM, Athena y SPOT, están disponibles en los seis idiomas oficiales y al servicio de todo el personal, con inclusión del personal con nombramientos temporales y los contratistas.

47. En 2019, en mi calidad de Presidente de la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación, alenté a las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas a que utilizaran UNTERM con miras a armonizar la terminología que se emplea en el sistema. Además, en el contexto del marco de interoperabilidad semántica de las Naciones Unidas, la secretaria del Comité de Alto Nivel sobre Gestión, conjuntamente con el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias y el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión y en colaboración con expertos técnicos de todo el sistema de las Naciones Unidas, elaboró una taxonomía de identificadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, es decir, un sistema de identificadores de recursos internacionalizados sobre los Objetivos, las metas y los indicadores conexos y las entidades correspondientes que los pone en relación con los términos del tesoro del Sistema de Información Bibliográfica de las Naciones Unidas. Estos identificadores comunes constituyen un elemento infraestructural clave con el que las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas y los interesados pertinentes podrán vincular conceptualmente su contenido relativo a los Objetivos con el cada vez más amplio conjunto de conocimientos sobre los Objetivos que existe en la Web Semántica.

48. En 2019, la División de Documentación de Nueva York concluyó la fase de desarrollo inicial y puesta a prueba del prototipo de una herramienta informática nueva que facilitará la redacción de documentos oficiales y la recogida de la información pertinente (Orbit, por sus siglas en inglés). La finalidad de esta herramienta es aumentar la calidad, la coherencia y la productividad en la redacción de actas resumidas automatizando varios procesos conexos, pero también posibilitará la compartición de datos para facilitar otros procesos de la cadena de documentación. Ya se han aprobado el estudio de viabilidad y la estructura de gobernanza, y estaba previsto que en 2020 se procediera al pleno desarrollo de Orbit como parte del

proyecto gText, pero a causa de la continuación de la crisis de liquidez ha habido que aplazarlo a 2021.

49. El equipo de diseño y multimedia de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra diseñó la versión para publicación de la memoria del Secretario General sobre la labor de la Organización correspondiente a 2019, en la que incluyó elementos visuales atractivos y numerosas infografías para ayudar a los lectores a entender aspectos complejos de la labor de la Organización. Las seis versiones de la memoria en los idiomas oficiales, que se editaron y tradujeron en la División de Documentación de Nueva York, se transformaron en un sitio web multilingüe que se incluyó en la aplicación UN News Reader para que se pudiera consultar con comodidad en dispositivos móviles.

50. Estaba previsto que en diciembre de 2019 concluyera el proyecto de desarrollo de gDoc 2.0, sistema integral de gestión del flujo de trabajo de la documentación que sustituirá los dos sistemas actuales, a saber, gDoc y el Sistema de Gestión de Documentos, Conferencias y Producción. Se implantaron los módulos para pronosticar la documentación y las solicitudes de publicación, pero la conclusión del proyecto hubo de aplazarse a causa de la crisis de liquidez.

Efectos de la crisis de liquidez en la gestión de documentos

51. Las medidas de austeridad adoptadas en octubre de 2019 a raíz de la crisis de liquidez tuvieron serios efectos en el procesamiento de la documentación por el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias. Se impusieron restricciones a la utilización de personal por contrata y temporario y a la contratación de personal para cubrir vacantes, lo que obligó a los servicios lingüísticos a funcionar casi exclusivamente con capacidad interna. En algunos servicios los efectos fueron considerables. En Nueva York, la demora en la traducción del inglés al francés de los tratados de la compilación *Treaty Series* siguió aumentando porque la capacidad interna fue necesaria en su totalidad para procesar documentos urgentes, tanto programados como no programados; además, la producción de actas, tanto resumidas como literales, se demoró varios meses. Al no haber personal temporario en el Servicio de Traducción al Inglés y Edición, por ejemplo, la capacidad de redacción de actas resumidas en la parte principal del septuagésimo cuarto período de sesiones de la Asamblea General se redujo a la mitad. En el Servicio de Traducción al Francés, que habitualmente recurría a personal por contrata y temporero para procesar una parte considerable de la carga de trabajo por tener una tasa de vacantes elevada, fue necesario revisar por completo la planificación de la capacidad y aplazar las vacaciones anuales previstas.

52. En Ginebra hubo que suspender la traducción de las respuestas de los Gobiernos en el contexto de la ACNUDH, lo que dio pie a preguntas y quejas. Además, como no había capacidad suficiente, no fue posible atender algunas de las solicitudes *ad hoc* de órganos a los que la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra tiene el mandato de prestar servicios, entre ellas la traducción de comunicaciones durante el período de sesiones dirigidas al Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. También hubo que posponer, según el caso, otras comunicaciones *ad hoc* que la Oficina tiene el mandato de procesar. En Viena, como no era posible dedicar horas extraordinarias y no estaba permitido contratar a personal por períodos breves, hubo que reducir la longitud de ciertas publicaciones anuales, posponer otras publicaciones y demorar el procesamiento de algunos documentos para reuniones.

IV. Dotación de personal

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

53. En el cuadro 2 se presenta la tasa de vacantes de los principales grupos ocupacionales por lugar de destino al 31 de diciembre de 2019. El aumento más notable se produjo en los servicios de traducción de Nueva York, y se debe a las restricciones a la contratación impuestas en octubre a raíz de la crisis de liquidez. En particular, se ha demorado la incorporación de los candidatos que aprobaron los concursos para traductores, editores, redactores de actas literales y preparadores de originales, correctores de pruebas y editores de producción de francés y ruso, que ahora se está viendo afectada en mayor medida por la crisis de la COVID-19, a causa de lo cual esos idiomas, junto con el español, tienen menos capacidad que los demás idiomas oficiales.

Cuadro 2

Tasa de vacantes en los principales grupos ocupacionales al 31 de diciembre de 2019

(Puestos)

	Nueva York		Ginebra		Viena		Nairobi	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Servicios de interpretación	6	5	3	3	–	–	3	16
Servicios de traducción	40	12	9	5	4	9	1	5
Dependencias de procesamiento de textos	19	15	7	9	4	11	–	–
Servicios de edición	2	7	4	19	2	33	n. a.	n. a.
Servicio de Actas Literales	2	4	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.

Abreviación: n. a., no se aplica.

54. La dotación de personal de los servicios de interpretación permitió contar con una capacidad de interpretación adecuada en los idiomas oficiales y cumplir plenamente el mandato de la Secretaría relativo al multilingüismo en la interpretación. La pandemia de COVID-19 ha suscitado dudas sobre las maneras de prestar servicios de interpretación en el futuro. La situación se está examinando y se informará al respecto a su debido tiempo.

B. Contratación de profesionales lingüísticos

55. Gracias a la reforma de los concursos para cubrir los puestos lingüísticos de los servicios de documentación, a raíz de la cual se ha pasado a organizar concursos combinados y pruebas íntegramente a distancia, en estos momentos los servicios de traducción de la Secretaría pueden satisfacer sus necesidades en materia de planificación de la sucesión organizando estas actividades de contratación, que requieren una gran cantidad de recursos, en menor número y con menor frecuencia. El único concurso que concluyó en 2019 fue el celebrado para la contratación de traductores, editores, redactores de actas literales y preparadores de originales, correctores de pruebas y editores de producción de ruso, en el que se examinó a 336 candidatos que cumplían los requisitos, de los cuales 28 entraron en la lista de preselección tras superar una serie intensiva de pruebas y entrevistas. De ellos, 17 eran titulados de universidades asociadas, es decir, universidades que han firmado un memorando de entendimiento con las Naciones Unidas sobre la capacitación de los

profesionales lingüísticos en el marco del programa de extensión universitaria del Departamento.

56. Los puestos lingüísticos no están sujetos al criterio de distribución geográfica porque el personal lingüístico es contratado mediante concursos muy exigentes en los que se selecciona a profesionales con aptitudes excelentes y conocimientos muy especializados, tal como requieren los servicios de conferencias de las Naciones Unidas. No obstante, el Departamento lleva a cabo amplias campañas informativas antes de cada concurso para fomentar la participación de posibles candidatos de regiones menos representadas y trata de facilitar el desarrollo de jóvenes profesionales de esas regiones mediante pasantías presenciales y prácticas a distancia. Casi el 40 % de los pasantes acogidos por los servicios lingüísticos en 2019 eran nacionales de países de África o de América Latina y el Caribe.

57. La plataforma en línea que emplean los servicios de interpretación en los concursos para la contratación de intérpretes se utilizó también para llevar a cabo tres programas de capacitación a distancia en 2019, que beneficiaron a 21 intérpretes, en su mayoría recién titulados con árabe, francés o inglés en sus combinaciones de idiomas. Además, en el marco de los esfuerzos para impulsar la capacidad local de interpretación en África, se organizó un curso especial de dos semanas de duración en la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, seguidas de siete semanas más de clases a distancia entre marzo y mayo de 2019, para intérpretes con inglés y francés como idiomas de trabajo. El programa, que se anunció en diciembre de 2018, atrajo a 92 solicitantes, de los que se seleccionó a 42, y finalmente participaron 15. En mayo tuvo lugar otra iniciativa dirigida a intérpretes de África, a saber, un examen de acreditación para 50 candidatos que se llevó a cabo utilizando herramientas a distancia y las instalaciones de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y la Comisión Económica para África, en el que se acreditó a 14 intérpretes.

58. Además de las pasantías y los programas de capacitación, los servicios lingüísticos celebraron múltiples sesiones informativas y de desarrollo de la capacidad para posibles candidatos. El personal dedicó un 54 % más de tiempo que en 2018 a esas actividades, que se dirigieron a 26 instituciones de capacitación. La red de universidades que firmaron memorandos de entendimiento con las Naciones Unidas sobre cooperación para preparar a candidatos a los concursos para personal lingüístico se amplió en 2019 con la incorporación en junio de la Universidad Estatal Lingüística de Moscú y la firma en mayo de un acuerdo de asociación con la Universidad de Belgrano (Argentina) en el marco de la sexta conferencia de la red, organizada por el Instituto Middlebury de Estudios Internacionales de Monterrey². El Departamento siguió utilizando las redes sociales en los seis idiomas oficiales en apoyo de su programa de extensión. A lo largo del año su número de seguidores en Twitter y Facebook aumentó un 21 % y un 27 %, respectivamente. El número de suscriptores al canal de YouTube del Departamento aumentó un 58 %, mientras que el número de visualizaciones lo hizo un 48 %.

59. La primera fase del proyecto del Consorcio Panafricano de Másteres en Interpretación y Traducción, que tuvo lugar entre 2015 y 2019, llegó a su fin. Ahora, cinco universidades miembros tienen capacidad de formación suficiente y equipo e instalaciones adecuados para dar clase de interpretación y traducción cumpliendo las normas internacionales. El proyecto proporcionó 171 becas para abonar los gastos de matrícula, y 165 estudiantes recibieron apoyo para acceder a pasantías o puestos de trabajo. En noviembre de 2019 había 58 intérpretes y 77 traductores más, capacitados

² Se firman acuerdos de asociación con universidades que podrían contribuir a satisfacer las necesidades de las Naciones Unidas en materia de planificación de la sucesión a largo plazo pero no cumplen todos los requisitos para convertirse en organizaciones miembros de la red de universidades que han firmado memorandos de entendimiento.

y listos para entrar en los mercados africano y mundial. La Dirección General de Interpretación de la Comisión Europea está estudiando la posibilidad de seguir apoyando un proyecto de capacitación de intérpretes y traductores en África, y la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi está redoblando sus esfuerzos para encontrar un asociado africano con el que continuar el proyecto.

C. Novedades en la dotación de personal

60. El proyecto piloto de asignación a Viena de cinco traductores del Servicio de Traducción al Francés de Nueva York concluyó en 2019. Desde mediados de 2016 hasta finales de 2019, seis miembros del Servicio trabajaron desde Viena. El objetivo inicial, que era retener a ese personal, no se logró (cuatro de los traductores abandonaron el Servicio), y los ahorros fueron marginales. La diferencia horaria, considerada útil para traducir algunos documentos urgentes, no compensó plenamente los trastornos derivados de la división del equipo en cuanto a la gestión, la comunicación, la gestión de la actuación profesional y el trabajo en equipo. A la luz de los resultados, no se prevé volver a recurrir a la asignación de personal fuera de la sede como herramienta de retención del personal.

Efectos de la crisis de liquidez en la dotación de personal

61. Como ya se ha señalado, una de las medidas de austeridad adoptadas a raíz de la crisis de liquidez fue la restricción a la contratación de personal para cubrir puestos vacantes y al uso de personal por contrata o temporario, lo que repercutió en los servicios lingüísticos de varias maneras. Además de entrar en conflicto directo con el mandato, establecido en el párrafo 103 de la resolución [74/252](#) de la Asamblea General, de cubrir las vacantes de los servicios lingüísticos, en particular los servicios de traducción y los servicios de interpretación, de manera oportuna y en plena conformidad con las disposiciones pertinentes de las resoluciones de la Asamblea que rigen la contratación de personal lingüístico, la congelación repentina e imprevista de la contratación generó desigualdades considerables entre las plantillas de los servicios de traducción. Ello supuso una carga desproporcionada para el personal de los servicios que tenían que cubrir vacantes cuando se impusieron las medidas. El Servicio de Traducción al Ruso, por ejemplo, tenía previsto cubrir varios puestos en el último trimestre de 2019, tras haber concluido el concurso ese mismo año. De mantenerse, es probable que la situación tenga efectos negativos en el procesamiento de la documentación en 2020. En los lugares de destino más pequeños, como Viena, una o dos vacantes en una sección lingüística pueden reducir la capacidad hasta un tercio.

62. La restricción al uso de personal por contrata y temporario tuvo consecuencias negativas tanto directas como indirectas. Los servicios que recurren con regularidad a personal temporario en los períodos de más actividad experimentaron una reducción repentina y drástica de la capacidad, lo que repercutió directamente en la capacidad de hacer su trabajo. Este fue particularmente el caso en Viena, donde el personal por contrata y el personal contratado por períodos breves posibilitan que se presten servicios a las organizaciones ajenas a la Secretaría que contribuyen al presupuesto total. Entretanto, la gran reducción de las actividades de extensión y capacitación derivada de la necesidad de centrar por completo los esfuerzos del personal en los mandatos básicos supuso una interrupción considerable de la labor de planificación de la sucesión, y se prevé que socave también las actividades de contratación en el futuro. El mantenimiento en 2020 de las medidas de austeridad adoptadas a raíz de la crisis de liquidez empeorará con toda probabilidad la situación.

V. Instalaciones y accesibilidad

A. Instalaciones para participar a distancia en las reuniones

63. En su resolución 74/253, la Asamblea General instó al Secretario General a que aplicara las 10 recomendaciones que figuran en el informe de la Dependencia Común de Inspección JIU/REP/2018/6, entre ellas la recomendación 6, según la cual los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían ofrecer, para diciembre de 2021, la opción de participar a distancia en todas las reuniones y conferencias que organicen, sin perjuicio de los esfuerzos dirigidos a conseguir que la asistencia a las reuniones y conferencias sea accesible para las personas con discapacidad. Tras considerar las soluciones técnicas, las plataformas de colaboración y las prácticas vigentes, la repentina imposición en marzo de 2020 de medidas de distanciamiento físico a raíz de la pandemia de COVID-19 hizo que se aceleraran los planes para aplicar la recomendación. Se trabajó de manera intensiva para facilitar la participación a distancia, incluida la interpretación a distancia, probando diversas plataformas comerciales en los cuatro lugares de destino y las comisiones regionales. Sobre la base de los resultados, en mayo se puso en marcha un procedimiento de adquisición para obtener licencias y seguir así haciendo más pruebas para prestar servicios de interpretación a distancia en reuniones considerando dos escenarios: uno en el que tanto los asistentes como los intérpretes participen a distancia, y otro en el que los intérpretes y otro personal de apoyo trabajen en los locales de las Naciones Unidas y todos o algunos de los participantes asistan a distancia.

B. Accesibilidad

64. En 2019 todos los lugares de destino avanzaron en la aplicación de la Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad. Las operaciones de servicios de conferencias de la Secretaría siguieron organizando servicios de accesibilidad para las reuniones de los órganos que tienen derecho a ellos o que poseen fondos extrapresupuestarios para ellos, servicios que consisten en la traducción en tiempo real para facilitar el acceso a la comunicación, la interpretación en lengua de señas, la provisión de ayuda técnica, la impresión en braille por encargo y la disposición de asientos accesibles. El Departamento también ayudó a coordinar la interacción de la Secretaría con el Comité Directivo sobre Accesibilidad, que se creó a iniciativa de la Presidencia de la Asamblea General y ha publicado recomendaciones sobre sensibilización, la disposición de asientos accesibles, señalética, la accesibilidad de la documentación y la información, el uso de los centros de accesibilidad y la atención de las necesidades en materia de accesibilidad. En el marco de una alianza innovadora con CBM International, el Departamento organizó actividades de sensibilización para su personal y para colegas de otros departamentos, tanto en Nueva York como en otros lugares de destino.

65. En Ginebra, en 2019 se prestaron servicios de subtítulo en cerrado en 142 reuniones y se organizaron servicios de interpretación en lengua de señas en 122 reuniones. El Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de conformidad con su mandato, recibió servicios adicionales de accesibilidad, como interpretación en diversas lenguas de señas nacionales, subtítulo en cerrado en español, francés y ruso, acceso a documentación en braille y bucles magnéticos. En 2019 se elaboró y publicó en el sitio web de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra un procedimiento operativo estándar integral para la organización de reuniones y actos accesibles. Además, se organizaron sesiones de sensibilización sobre accesibilidad para el personal de los servicios que están en contacto con personas con

discapacidad. Se siguió trabajando asimismo con los interesados sobre consideraciones de accesibilidad relacionadas con el plan estratégico de conservación del patrimonio.

66. En Nairobi se modificó la disposición de asientos en las conferencias que se celebraron en el complejo de Gigiri para facilitar el acceso físico de los delegados con discapacidad a la sala y el estrado. Además, se incorporaron disposiciones relativas a los ajustes razonables en el diseño de las instalaciones que se construirán para reemplazar algunos de los bloques de oficinas. Ahora el plan de las instalaciones nuevas ya incorpora itinerarios, entradas, salidas y señalización accesibles, así como medios de orientación sonoros e intuitivos accesibles, en particular para situaciones de emergencia.

67. La Oficina de las Naciones Unidas en Viena encargó un estudio al Consejo Austriaco sobre Discapacidades, grupo que congrega a personas con discapacidad, para que recomendara medidas correctivas específicas a fin de eliminar los obstáculos a la participación de personas con discapacidades diversas, a saber, visuales, auditivas, cognitivas y de movilidad, en las conferencias o reuniones que se celebran en el Centro Internacional de Viena. A partir de los resultados del estudio, el Servicio de Gestión de Conferencias elaboró un plan para adquirir las tecnologías de apoyo y el mobiliario adaptable recomendados en varias etapas, a medida que se vaya disponiendo de fondos, como base para establecer un centro de accesibilidad para los participantes en las conferencias.

VI. Medición de la calidad de los servicios de conferencias

68. A fin de velar por que se presten servicios de conferencias de gran calidad a los Estados Miembros, la Secretaría recoge opiniones mediante una encuesta electrónica global que está disponible todo el año en los seis idiomas oficiales. En 2019 el 90 % de las personas que respondieron a la encuesta calificaron los servicios de conferencias de buenos o muy buenos. En Nueva York la cifra fue del 89 %, mientras que en Viena fue del 100 %. En Ginebra, en una encuesta local aparte, la cifra correspondiente fue del 98 %. La Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi distribuyó dos encuestas, una sobre la tercera reunión de la Conferencia de las Partes en el Convenio de Minamata sobre el Mercurio, que se celebró en Ginebra en noviembre de 2019, y la otra sobre el 17º período de sesiones de la Conferencia Ministerial Africana sobre el Medio Ambiente, que se celebró en Durban (Sudáfrica) en noviembre de 2019; no se recibieron quejas en ninguna de las dos. Como complemento de la encuesta electrónica global, en 2019 la Oficina de las Naciones Unidas en Viena puso en marcha su propio cuestionario interactivo multimedia, que está disponible en los seis idiomas oficiales y se distribuye en tabletas en las propias salas de reuniones. Con este formato innovador se han recibido muchas más respuestas que con el enfoque tradicional de solicitar opiniones por correo electrónico tras la reunión. En el primer año del cuestionario se recibieron 127 respuestas.

Reuniones informativas con las delegaciones en 2019

69. En Nueva York se celebraron seis reuniones informativas, una por idioma, en las que los miembros de las delegaciones manifestaron su satisfacción con la calidad de los servicios lingüísticos y reconocieron el considerable trabajo que se lleva a cabo entre bastidores para que las reuniones y deliberaciones se desarrollen sin problemas y concluyan con éxito. La División de Gestión de Conferencias de Ginebra organizó una única reunión informativa con las misiones permanentes, al igual que las operaciones de gestión de conferencias de Viena y Nairobi.

VII. Conclusiones y recomendaciones

A. Conclusiones

70. A pesar de las medidas de austeridad adoptadas en octubre de 2019 a raíz de la crisis de liquidez, como cancelar vacaciones anuales y no contratar a la ayuda temporaria externa habitual durante el período álgido del septuagésimo cuarto período de sesiones de la Asamblea General, los servicios de gestión de conferencias de la Secretaría volvieron a dejar patente la capacidad del personal de las Naciones Unidas de cumplir los mandatos básicos con creatividad y una ética profesional ejemplar. No obstante, las actividades no esenciales sí se vieron afectadas: la producción de ciertos documentos fue objeto de serias demoras y algunas actividades cruciales, como la capacitación y la contratación, se vieron reducidas drásticamente.

71. Las innovaciones relativas a la gestión de la documentación implementadas con anterioridad dieron su fruto en 2019 y posteriormente. Al organizar concursos para la contratación de personal lingüístico íntegramente a distancia y disponer de un programa de extensión muy amplio, los servicios lingüísticos ya no se enfrentan a grandes desafíos en materia de planificación de la sucesión, y el desarrollo de un conjunto de herramientas tecnológicas en línea diseñadas para fines específicos y adaptadas a las necesidades no solo ha aumentado la productividad y la calidad en el procesamiento de los documentos, sino que también permitió que en 2020, al comienzo de la pandemia de COVID-19, todo el personal pasara sin problemas al teletrabajo obligatorio con carácter de urgencia.

72. La inventiva, la flexibilidad y la agilidad de las operaciones de servicios de conferencias, desarrolladas en el marco de la estrategia de modernización y mejora constantes del Departamento, y la dedicación del personal de la Secretaría están resultando ser características inestimables para mantener la continuidad de las operaciones en las circunstancias excepcionales que han surgido en 2020. En estos momentos, al igual que siempre, la Secretaría sigue decidida a prestar servicios de documentación y reuniones de gran calidad de manera oportuna a fin de facilitar las deliberaciones multilingües de los Estados Miembros.

B. Medidas que se recomiendan a la Asamblea General

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

- a) **Tome nota del presente informe;**
- b) **Examine el calendario de conferencias y reuniones anualmente, en consonancia con el ciclo presupuestario, y solicite al Secretario General que presente calendarios anuales al menos durante el período de presupuestación anual de prueba previsto en la resolución [72/266 A](#).**