



Asamblea General

Distr. general
22 de junio de 2021
Español
Original: inglés

Septuagésimo sexto período de sesiones

Tema 143 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 [75/244](#) y las resoluciones anteriores sobre la cuestión 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 2020.

* [A/76/50](#).



I. Introducción

1. En 2020, el plan de conferencias de las Naciones Unidas sufrió un grado de disrupción desconocido hasta entonces. El inicio de la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19) en marzo cambió prácticamente de la noche a la mañana la forma en que se prestaban servicios a las conferencias. El Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, en coordinación con otras entidades de los cuatro principales lugares de destino de la Secretaría con servicios de conferencias (Nueva York, Ginebra, Viena y Nairobi), respondió casi de inmediato. En un tiempo récord se buscaron, probaron y adquirieron plataformas de interpretación simultánea a distancia, lo cual permitió a los equipos de gestión de reuniones empezar, en cuestión de meses, a programar y planificar reuniones virtuales e híbridas (parcialmente virtuales y presenciales). Los servicios de traducción pasaron de manera casi instantánea y sin problemas a funcionar totalmente a distancia gracias a que el Departamento llevaba mucho tiempo invirtiendo en el desarrollo de herramientas punteras basadas en la web para producir en gran escala documentación multilingüe de la mayor calidad. De igual modo, el Servicio de Protocolo y Enlace pasó inmediatamente a funcionar con procesos virtuales y así logró seguir inscribiendo al personal de las misiones recién llegado y registrando otros cambios en la composición de las misiones y las oficinas de observación a lo largo de 2020.

2. El personal sufrió un impacto y una carga adicional sin precedentes. Aunque se prestaron servicios a menos reuniones que en años anteriores, las que se celebraron fueron bastante más complejas, lo que exigió un esfuerzo mucho mayor a los equipos de gestión de reuniones e interpretación de la Secretaría. Además, los servicios de traducción se vieron afectados por las continuas medidas de austeridad derivadas de la crisis de liquidez, que les impidieron emplear el apoyo externo con que habitualmente complementan su capacidad interna. Por este motivo, algunos equipos encargados de procesar la documentación tuvieron que absorber un volumen de trabajo per cápita superior al habitual en una época en la que ya estaban sometidos a un considerable nivel de estrés y ansiedad.

3. El hecho de que todos los órganos incluidos en el calendario pudieran continuar sus trabajos y los indicadores clave del desempeño de la Secretaría relativos a la gestión de conferencias solo descendieran ligeramente en 2020 da fe de la dedicación, la flexibilidad y la vocación de servicio del personal de las Naciones Unidas, que respondió a la crisis haciendo lo imposible para que se prestaran servicios de conferencias multilingües de gran calidad y, por ende, continuara la labor esencial de las Naciones Unidas durante ese año tan excepcional. A continuación se describen los retos a que se enfrentó el personal, las medidas que tomó para superarlos y los resultados que consiguió durante los primeros nueve meses de la pandemia de COVID-19.

II. Gestión de reuniones

Impacto de la COVID-19 en la gestión de reuniones

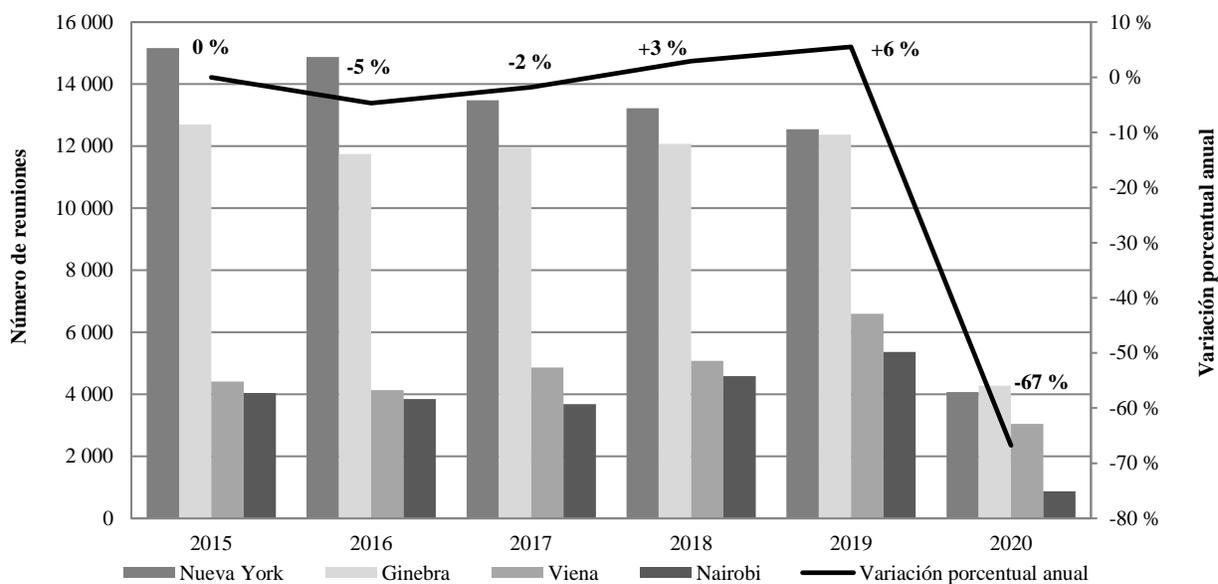
4. La pandemia de COVID-19 transformó por completo las reuniones que se celebraron en los cuatro lugares de destino desde marzo hasta finales de 2020. Las órdenes de confinamiento, las restricciones impuestas a los grupos de personas y las normas de distanciamiento físico limitaron el acceso a los locales, el aforo de las salas y la prestación de servicios de interpretación y otros servicios para reuniones, lo que supuso un reto imprevisto de extraordinarias proporciones. Los indicadores clave del desempeño relativos a la gestión de reuniones sobre los que se informa en la presente

sección son solo un pálido reflejo de la magnitud del trastorno sufrido y de la eficacia con que la Secretaría respondió a la situación.

5. El acceso a la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York se restringió inmediatamente después de que se declarara la pandemia y la celebración de reuniones en sus locales se limitó al mínimo imprescindible. Durante la parte principal del septuagésimo quinto período de sesiones de la Asamblea General, solo se celebraron presencialmente las sesiones de la Asamblea, sus Comisiones Principales y el Consejo de Seguridad, así como un pequeño número de otras reuniones previstas en el calendario. En el Palacio de las Naciones de Ginebra y en el Centro Internacional de Viena se suspendieron las reuniones desde mediados de marzo de 2020 hasta junio y hasta mediados de mayo de 2020, respectivamente, y, cuando se reanudaron en modo presencial, se aplicaron normas de distanciamiento físico. Las instalaciones de conferencias de Nairobi tuvieron que permanecer cerradas a todo el personal no esencial desde mediados de marzo hasta que terminó el año.

6. Las restricciones impuestas a los viajes y a los grupos de personas debido a la pandemia provocaron la cancelación o el aplazamiento de una ingente proporción de reuniones, por lo que el número de las que se celebraron en los cuatro lugares de destino sufrió una reducción interanual del 67 %, según se muestra en la figura I. El número global de reuniones celebradas se redujo de 36.892 en 2019 a 12.266 en 2020, como se indica en el cuadro 1.

Figura I
Volumen de reuniones en los cuatro principales lugares de destino con servicios de conferencias, 2015-2020



Cuadro 1
Número de reuniones celebradas (totales globales), 2015-2020

Número de reuniones	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total global	36 316	34 604	33 975	34 962	36 892	12 266

Respuesta de la Secretaría

7. Resultó sumamente complicado organizar las 12.266 reuniones que se celebraron en 2020, a menudo con nuevos formatos virtuales o híbridos y tras varios aplazamientos, dado que la situación evolucionaba constantemente. Las reuniones del calendario aprobadas por la Asamblea General tuvieron prioridad para usar las instalaciones y los servicios de conferencias, que, por este motivo, apenas estuvieron disponibles para eventos extrapresupuestarios y especiales en Nueva York, Ginebra y Viena. En Nairobi, a finales de marzo de 2020 se habían cancelado todas las reuniones presenciales previstas. Las reuniones incluidas en el calendario del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y del Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos tuvieron que celebrarse virtualmente sin interpretación hasta que se firmaron los contratos de interpretación simultánea a distancia. Aunque disminuyó un 67 % el número total de reuniones, el 67 % de las celebradas en 2020 no figuraban en el calendario. El número de reuniones no previstas en el calendario descendió un 71 % con respecto a 2015 y las previstas en el calendario, un 50 %.

8. La repentina imposición de medidas de distanciamiento físico hizo que se agilizaran los planes para aplicar la recomendación 6 del informe de la Dependencia Común de Inspección ([JIU/REP/2018/6](#)), según la cual los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas debían ofrecer, para diciembre de 2021, la opción de participar a distancia en todas las reuniones y conferencias. De inmediato se empezó a trabajar intensamente para facilitar ese modo de participación, incluida la interpretación simultánea a distancia. En toda la Secretaría se probaron las plataformas disponibles en el mercado y se adquirieron licencias para ofrecer dos modalidades de interpretación: en la primera, todos los asistentes y los intérpretes participan a distancia y, en la segunda, los intérpretes y otro personal de apoyo trabajan en los locales de las Naciones Unidas, mientras que todos o algunos de los participantes asisten a distancia. Gracias a los esfuerzos conjuntos realizados en los cuatro lugares de destino por los servicios de interpretación, las oficinas de adquisiciones y los equipos de tecnología de la información y las comunicaciones, de medios audiovisuales y de transmisión web, se empezaron a usar rápidamente tres plataformas de interpretación simultánea a distancia. A partir de junio, se prestaron servicios de interpretación a las reuniones presenciales, virtuales e híbridas de los Estados Miembros en los cuatro lugares de destino.

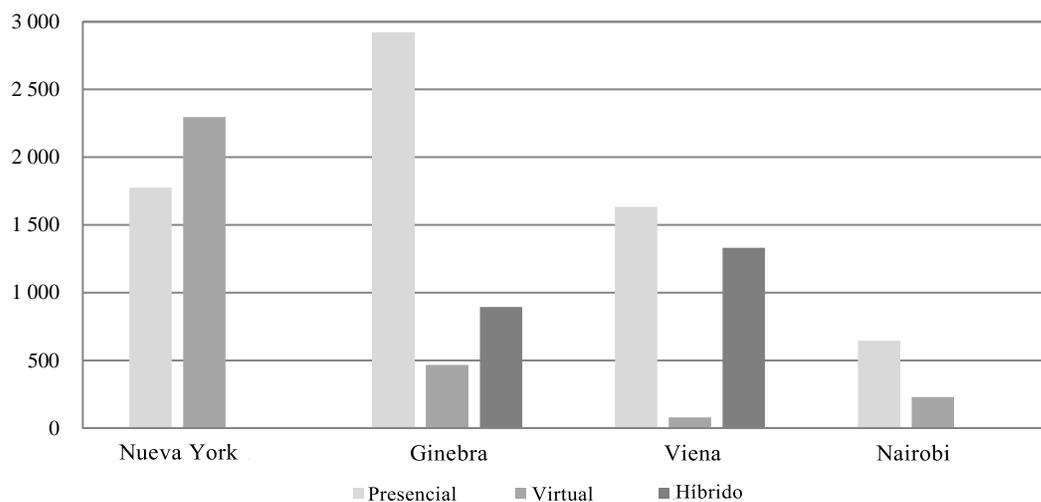
9. En Nueva York se prestaron servicios de interpretación simultánea a distancia para 240 reuniones, la mayoría en modo de coubicación, que consiste en que los intérpretes trabajan en los locales de las Naciones Unidas. En Ginebra y Viena fueron 572 y 244, respectivamente, las reuniones que contaron con interpretación simultánea a distancia, también en modo de coubicación. El complejo de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi se cerró a finales de marzo de 2020, por lo que los esfuerzos se centraron en ofrecer interpretación simultánea a distancia en modo totalmente disperso, con intérpretes que trabajaban desde diferentes lugares y distintos locales de las Naciones Unidas repartidos por todo el mundo. Contaron con este tipo de interpretación un total de 157 reuniones previstas y, en conjunto, se prestaron servicios de interpretación simultánea a distancia a 1.213 reuniones en 2020.

10. El alcance y la duración de las restricciones locales impuestas a los grupos de personas determinó en gran medida el número de reuniones presenciales que se celebraron en los lugares de destino. En aquellos casos en que se permitió abrir las instalaciones, el número de asistentes a las reuniones se vio limitado por los requisitos de distanciamiento físico, que redujeron drásticamente el aforo permitido de las salas. La capacidad de ofrecer interpretación en seis idiomas también se redujo debido a los requisitos de distanciamiento físico en las cabinas y a que no todas las salas contaban

con el equipo y los programas informáticos necesarios para la interpretación simultánea a distancia. El número de reuniones presenciales, virtuales e híbridas celebradas en cada lugar de destino se muestra en la figura II. La celebración de reuniones híbridas se vio limitada por la escasez de salas de conferencias y las complicaciones técnicas que entrañaba su organización; de ahí que las reuniones virtuales fueran la primera opción en Nueva York, donde el aforo máximo era del 40 %. En Ginebra se celebraron más reuniones híbridas que virtuales, ya que las medidas de salud pública del país anfitrión permitían usar cabinas de interpretación y sistemas audiovisuales en los centros de conferencias. Conviene recordar que los representantes de los Estados Miembros en Ginebra manifestaron que preferían tener el máximo grado de participación presencial en las reuniones que permitieran las medidas de salud pública. En Viena, una vez que se levantaron las restricciones del confinamiento y se permitió de nuevo acceder al Centro Internacional de Viena, siempre que se respetaran las medidas anti-COVID, los órganos rectores optaron por celebrar reuniones híbridas que contaban con la asistencia presencial de las Presidencias y los Secretarios y de un número limitado de participantes, en su mayoría de las misiones permanentes con sede en Viena. En Nairobi se mantuvo el confinamiento, por lo que a partir de abril solo pudieron celebrarse reuniones virtuales.

Figura II

Formato de las reuniones celebradas en los cuatro principales lugares de destino con servicios de conferencias



11. Los porcentajes de reuniones organizadas con interpretación y sin ella experimentaron un descenso general muy similar entre 2015 y 2020: un 63 % y un 67 %, respectivamente. Todos los eventos y actividades de alto nivel organizados con motivo del septuagésimo quinto aniversario de las Naciones Unidas contaron con servicios de interpretación, pese a la escasa capacidad de trabajar presencialmente. Asimismo, las reuniones y conferencias del calendario oficial recibieron servicios prestados parcial o totalmente a distancia, incluido el foro político de alto nivel sobre el desarrollo sostenible, que tuvo lugar en julio de 2020. Así pues, la utilización de los servicios de conferencias por parte de los distintos grupos de órganos que celebraron reuniones en 2020 (secciones II.B a II.E) debe valorarse teniendo en cuenta ese contexto.

12. Otro aspecto destacable de la forma en que la Secretaría respondió a la situación de 2020 fueron las soluciones innovadoras que encontró para garantizar el

funcionamiento del proceso intergubernamental. Por ejemplo, el debate general del septuagésimo quinto período de sesiones de la Asamblea General tuvo que organizarse de manera peculiar, al coincidir con una pandemia mundial que los líderes mundiales calificaron como la crisis definitiva de nuestra era. A lo largo de aquella semana, los Jefes de Estado y de Gobierno y los Ministros de Relaciones Exteriores reafirmaron la posición central de las Naciones Unidas y subrayaron que su papel era indispensable para que la comunidad internacional gozara de estabilidad y de una mayor prosperidad. Las declaraciones se grabaron previamente y se interpretaron mientras eran pronunciadas.

13. Por regla general, se pasó en cuestión de meses de prestar servicios únicamente en reuniones tradicionales con participación presencial a ofrecer reuniones virtuales, híbridas y presenciales con distanciamiento físico. Este cambio requirió creatividad, esfuerzo y colaboración, no solo por la rapidez con que hubo que probar, adquirir e instalar las nuevas plataformas e introducir los nuevos procedimientos, sino también por la complejidad añadida que conllevaba prestar servicios de reuniones utilizando diferentes formatos y en circunstancias extraordinarias, y por las nuevas exigencias que todo ello supuso para el personal.

A. Aprobación del proyecto de calendario de conferencias y reuniones de las Naciones Unidas para 2022, las solicitudes de excepción y los cambios introducidos entre períodos de sesiones

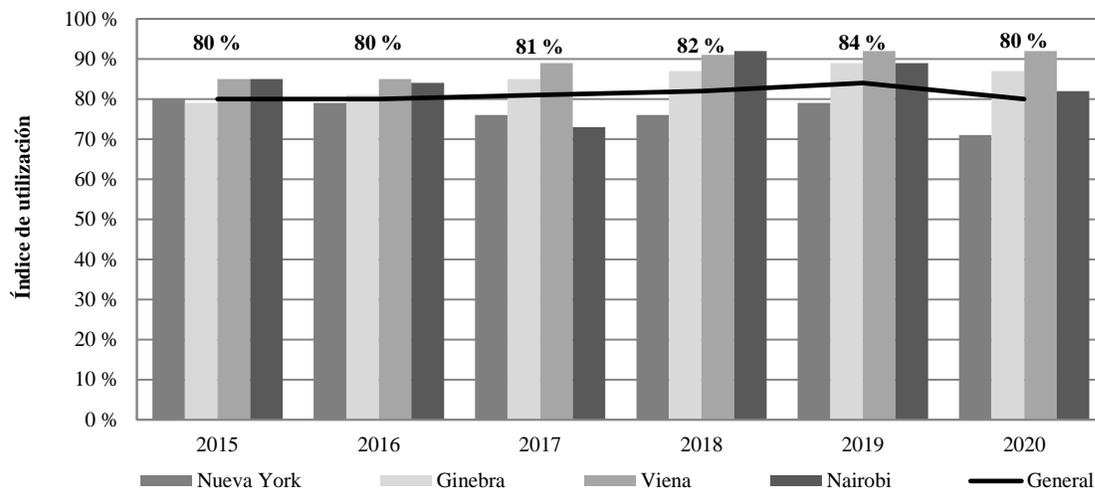
14. El Comité de Conferencias examinará en septiembre de 2021, durante su período de sesiones sustantivo, un proyecto de calendario de conferencias y reuniones de las Naciones Unidas para 2022 preparado por la Secretaría ([A/AC.172/2021/L.2](#)) y transmitirá sus recomendaciones a la Asamblea General en su informe correspondiente a 2021 ([A/76/32](#)). Mientras se preparaba el presente informe, cuatro órganos presentaron solicitudes de excepción a lo dispuesto en la sección I, párrafo 7, de la resolución [40/243](#) de la Asamblea General para celebrar reuniones durante la parte principal del septuagésimo sexto período de sesiones de la Asamblea. De conformidad con la práctica establecida, el Comité examinará las solicitudes y formulará una recomendación a la Asamblea General. En 2020, el Comité aprobó 11 solicitudes para introducir cambios entre períodos de sesiones.

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

15. Los cuatro lugares de destino siguieron esforzándose por optimizar la tasa de utilización de los servicios de interpretación conforme a las disposiciones pertinentes de las resoluciones de la Asamblea General sobre el plan de conferencias, incluso colaborando con los órganos intergubernamentales y de expertos competentes. El índice de utilización general en 2020 fue del 80 %, es decir, 4 puntos porcentuales menos que en 2019, como se muestra en la figura III.

Figura III
Índice de utilización de los servicios de interpretación por parte de todos los órganos incluidos en el calendario, 2015-2020

(Porcentaje)

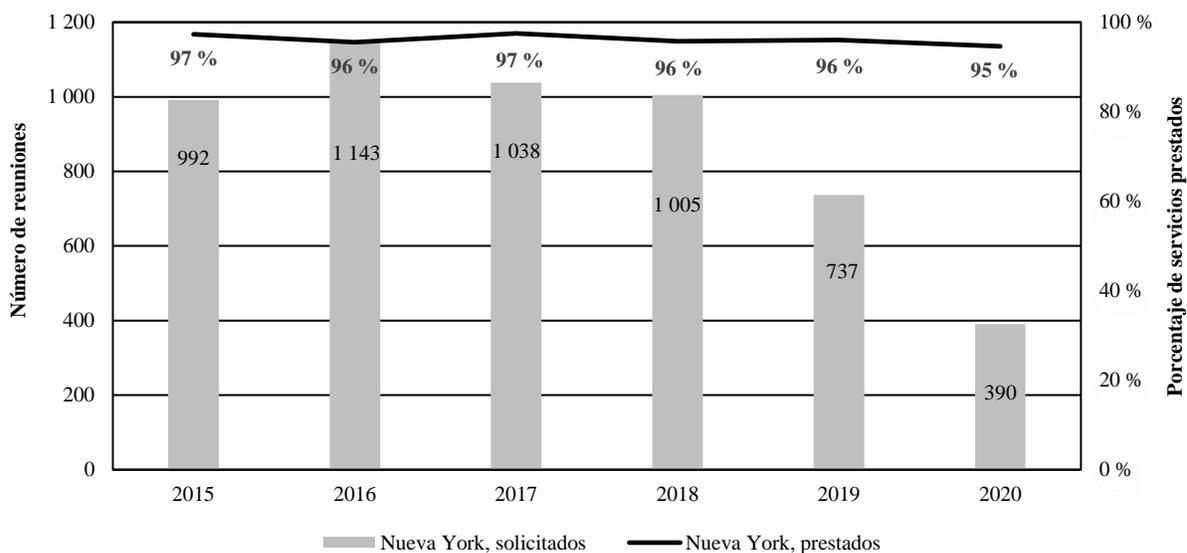


C. Servicios de interpretación prestados a los órganos con derecho a reunirse en función de las necesidades

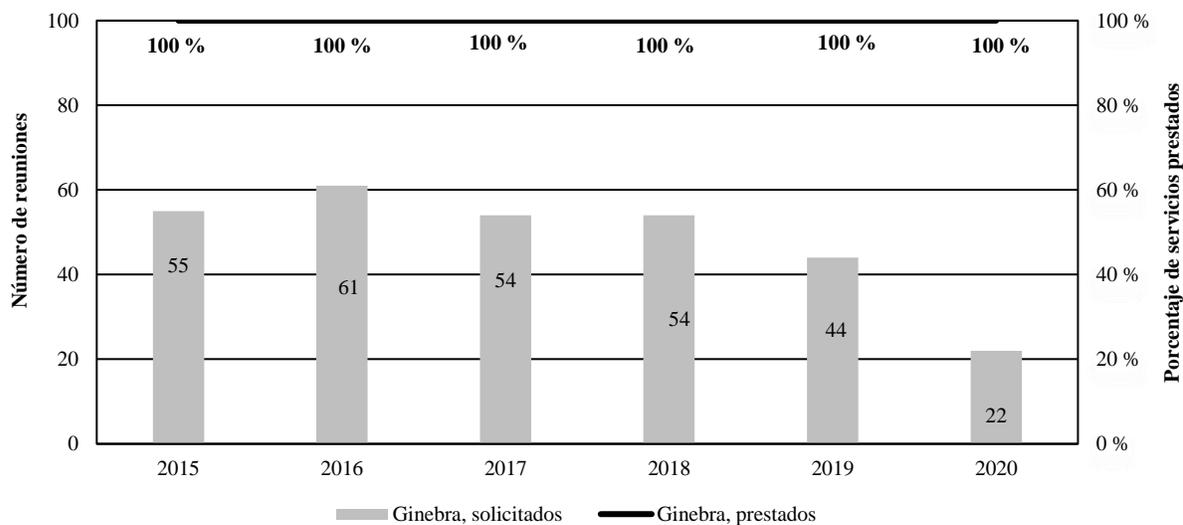
16. La figura IV muestra los servicios de interpretación prestados en Nueva York y Ginebra a los órganos con derecho a reunirse en función de las necesidades. Aunque la dinámica de los servicios de reuniones durante la pandemia fue muy diferente a la de años anteriores, en Nueva York el porcentaje de solicitudes que se atendieron en 2020 fue del 95 %, lo que apenas supuso un descenso respecto al 96 % de 2019. En Ginebra, el único órgano con derecho a reunirse en función de las necesidades es el Consejo de Derechos Humanos, cuyas solicitudes de servicios de interpretación y salas de reuniones se atendieron íntegramente. En 2020, los órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos celebraron 342 reuniones con servicios de interpretación, 313 (91,5 %) de ellas en tres idiomas de trabajo, 24 (7,0 %) en cuatro y 5 (1,5 %) en más de cuatro. De conformidad con el párrafo 58 de la resolución [74/262](#), la decisión sobre el número de idiomas de trabajo es prerrogativa de cada comité y no incumbe a la Secretaría. Debido a la situación creada por la COVID-19 y a la escasa disponibilidad de infraestructuras de conferencias para reuniones híbridas, los órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos celebraron aproximadamente una cuarta parte de su número habitual de reuniones. En Viena y Nairobi no hay ningún órgano con derecho a reunirse en función de las necesidades.

Figura IV
**Servicios de interpretación prestados a los órganos con derecho a reunirse
 en función de las necesidades, 2015–2020**

A. Nueva York



B. Ginebra

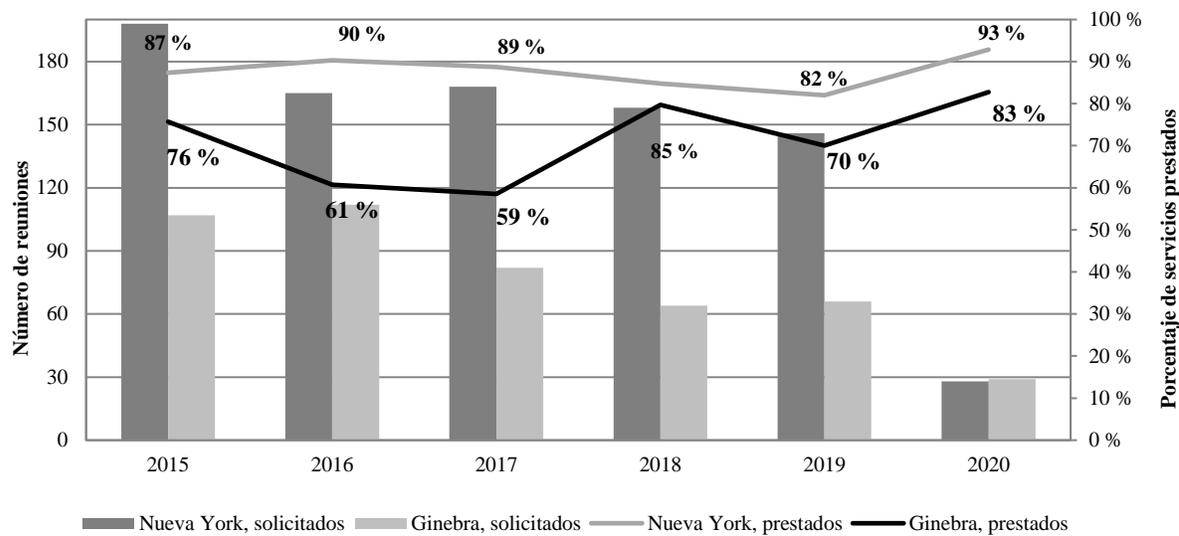


D. Servicios de conferencias prestados en reuniones de agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros

17. Todas las solicitudes de reuniones presentadas por agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros en 2020 se atendieron ese mismo año. Tanto en Nueva York como en Ginebra se solicitaron muchas menos reuniones con servicios de interpretación en 2020 que en 2019, por lo que la

proporción de solicitudes atendidas aumentó hasta el 93 % en Nueva York y el 83 % en Ginebra, frente al 82 % y el 70 % de 2019, respectivamente, como se indica en la figura V.

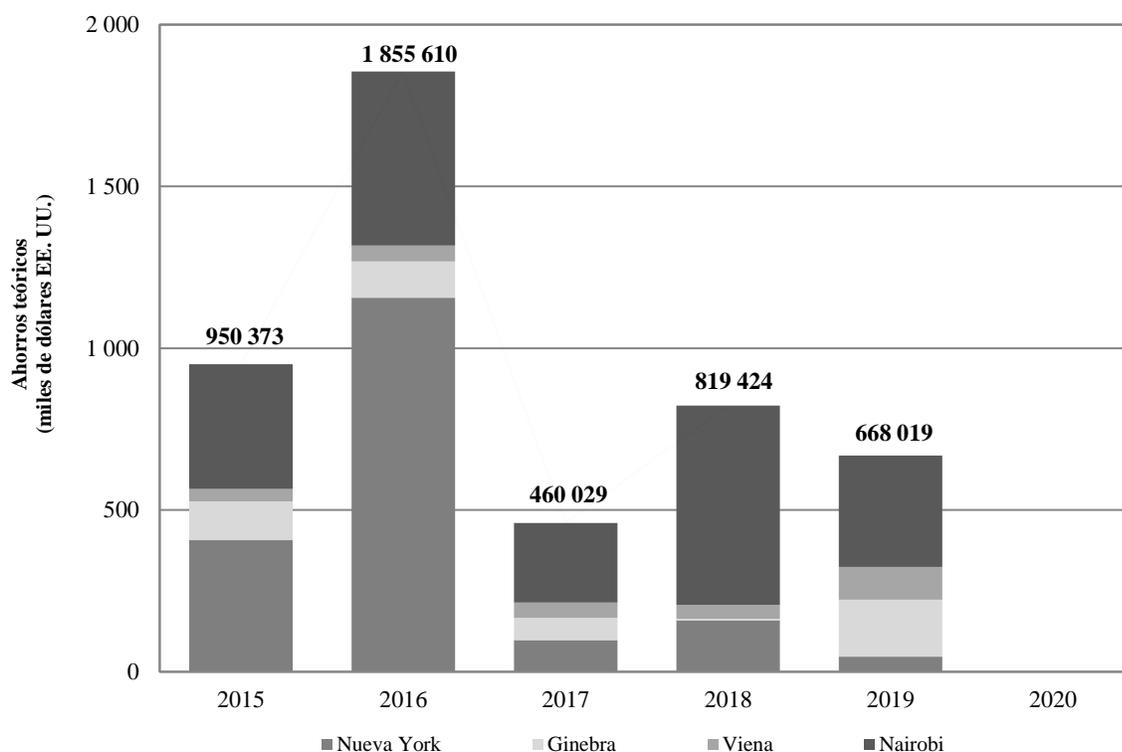
Figura V
Servicios de interpretación prestados en reuniones de agrupaciones regionales y otras agrupaciones importantes de Estados Miembros en Nueva York y Ginebra, 2015-2020



E. Reuniones celebradas fuera de las sedes establecidas

18. En 2020 no se celebraron reuniones fuera de las sedes establecidas debido a la pandemia de COVID-19, motivo por el cual no se consiguieron ahorros teóricos gracias a la norma de gestión global integrada, como se muestra en la figura VI. Ginebra prestó servicios de interpretación presencial a 19 misiones de titulares de mandatos de los procedimientos especiales del Consejo de Derechos Humanos en diversos lugares del mundo, número notablemente inferior al de años anteriores. Todas estas misiones tuvieron lugar antes del brote de COVID-19.

Figura VI
Ahorros teóricos por servicios compartidos en las reuniones celebradas fuera de las sedes, 2015-2020



F. Innovaciones de los servicios de reuniones durante 2020

19. Como ya se ha dicho, el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias asumió la complejísima tarea de planificar y organizar las reuniones e implantar rápidamente nuevas modalidades de reunión y la interpretación simultánea a distancia y sus procedimientos conexos en circunstancias excepcionales. Además, el Departamento logró introducir en 2020 varias innovaciones en los servicios de reuniones. Por ejemplo, se añadió a la versión digital del *Diario de las Naciones Unidas* una sección específica titulada “eStatements” con el fin de facilitar el acceso a las declaraciones formuladas por las delegaciones en el septuagésimo quinto período de sesiones de la Asamblea General. Además, se ajustó el sistema de gestión de reuniones de la Secretaría (gMeets) para dar cabida a los nuevos formatos virtuales e híbridos.

20. En Ginebra se prestaron nuevos servicios, como la posibilidad de llevar a cabo el rastreo obligatorio de contactos a través de la herramienta de registro Indico.UN. Además, se ofreció por primera vez interpretación en lengua de señas totalmente a distancia y se instaló una nueva herramienta que permite generar con rapidez para cada sala planos de los asientos y placas identificativas. En Nairobi, los intérpretes produjeron bandas sonoras en todos los idiomas para las presentaciones del PNUMA, que resultaron cruciales para mantener el proceso intergubernamental sobre la contaminación por basura y microplásticos marinos.

III. Gestión de documentos

Impacto de la COVID-19 en la gestión de documentos

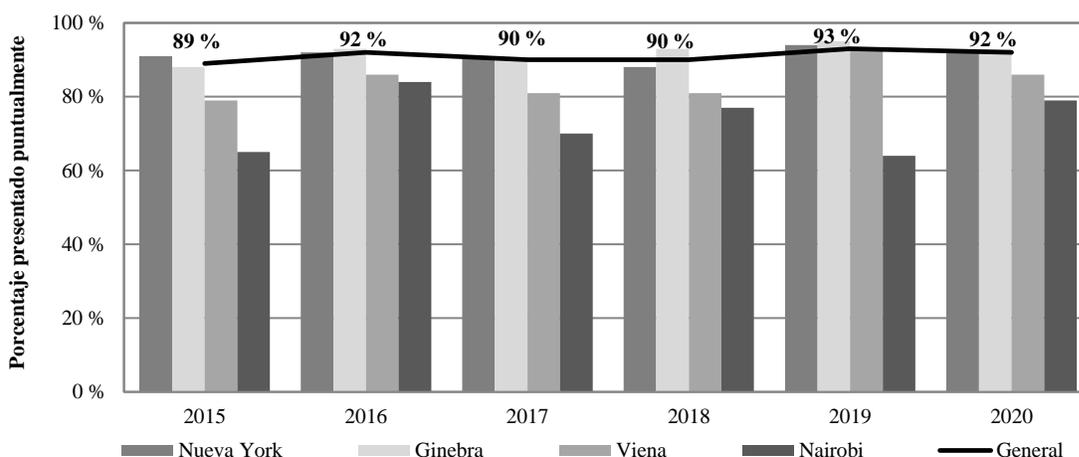
21. En 2020 se demostró la utilidad de la política adoptada hace tiempo de invertir en el desarrollo de un conjunto de herramientas basadas en la web para gestionar el flujo de trabajo y respaldar el procesamiento en gran escala de la documentación oficial multilingüe en los cuatro lugares de destino. Los servicios de documentación estaban preparados y realizaron su plena transición al teletrabajo sin tropiezos y sin interrumpir en ningún momento las operaciones. El problema principal fue que se mantuvo la congelación de las contrataciones, por lo que los servicios de traducción no pudieron cubrir sus vacantes ni utilizar a personal temporario o por contrata, como hacían normalmente. Aunque en 2020 se presentaron para traducir un 12 % menos de palabras que en 2019 (véase la secc. III.B) y no se redactaron tantas actas resumidas, esto no compensó la insuficiente capacidad de algunos servicios, sobre todo en Nueva York. El hecho de que se cumplieran al menos un 90 % de los plazos de procesamiento y publicación en un año especialmente difícil, como se explica en la sección III.C, es claro reflejo de la dedicación y los esfuerzos del personal de traducción de la Secretaría.

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

22. Debido a la alteración del calendario de reuniones y a otros factores derivados de la pandemia, se redujo ligeramente el cumplimiento por parte de los departamentos autores de los plazos de presentación de los documentos programados para procesar (edición, traducción y formateo) en todos los lugares de destino. El porcentaje general de cumplimiento descendió del 93 % al 92 % (figura VII), si bien hubo casos en que la puntualidad siguió siendo alta e incluso aumentó.

Figura VII

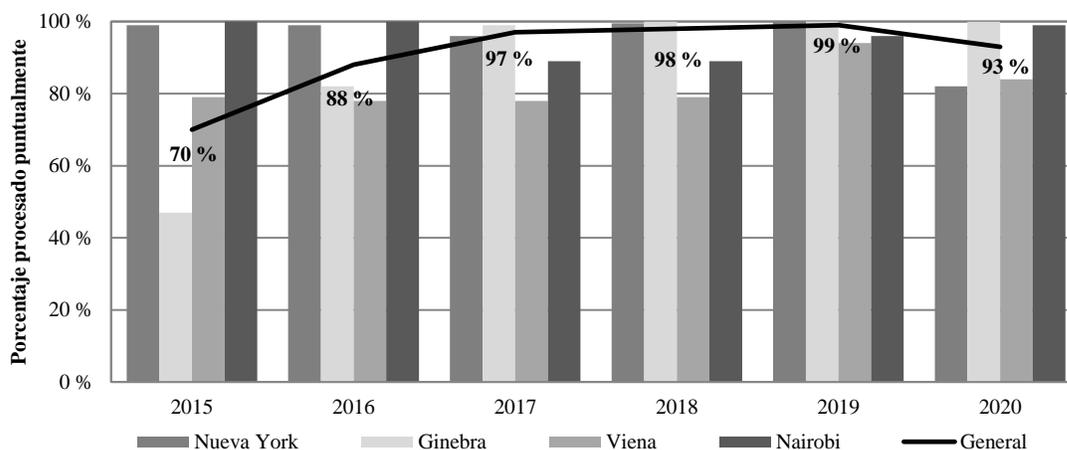
Puntualidad en la presentación de los documentos programados, 2015-2020



23. A lo largo del año se procesaron puntualmente el 93 % de los documentos presentados a tiempo y dentro del límite de palabras (2.466 de un total de 2.654), mientras que en 2019 el porcentaje había sido del 99 %, como se indica en la figura VIII. Las cifras de Nueva York, Viena y Nairobi pasaron, respectivamente de 100 %,

94 % y 96 % en 2019 a 82 %, 84 % y 99 % en 2020, mientras que en Ginebra se mantuvo el 100 %. El cumplimiento de los plazos de procesamiento se vio muy afectado por la crisis de liquidez, que impidió a los servicios cubrir las vacantes y contratar al personal temporario que solían emplear cada año. El personal de plantilla superó este desafío, como demuestra el extraordinario aumento de la productividad general de los servicios de traducción de Nueva York, Ginebra y Viena (véase la secc. III.C).

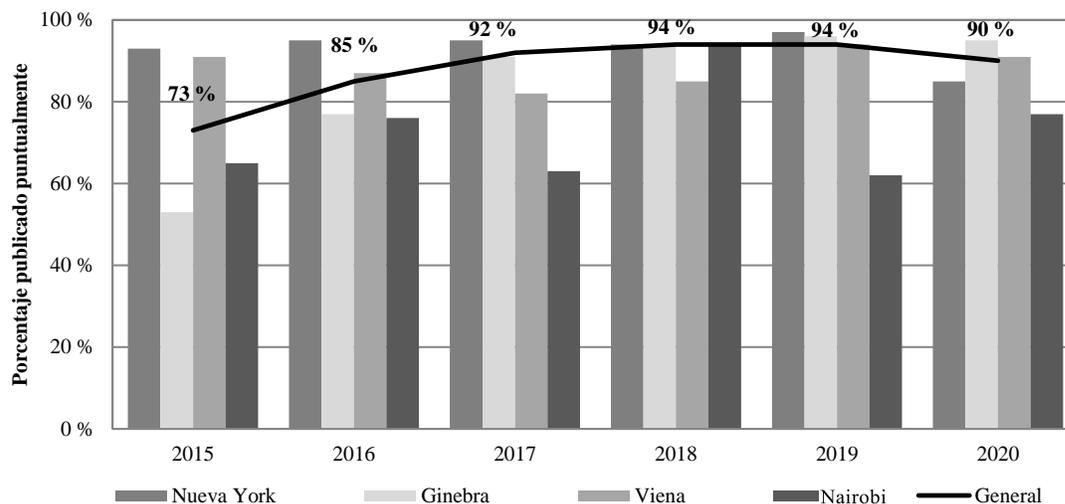
Figura VIII
Puntualidad en el procesamiento de los documentos programados, 2015-2020



24. El cumplimiento general de los plazos de publicación bajó del 94 % en 2019 al 90 % en 2020 (véase la figura IX). Como ocurrió con los demás indicadores, en la mayoría de los casos la puntualidad de la publicación se vio perjudicada por la pandemia de COVID-19. Por ejemplo, en Nueva York se dio prioridad al procesamiento de más de un millón y medio de palabras relacionadas con la COVID-19, lo cual consumió recursos que deberían haberse dedicado a producir otros documentos previstos en los mandatos. En concreto, de un año a otro, la puntualidad disminuyó del 97 % al 85 % en Nueva York, del 96 % al 95 % en Ginebra y del 94 % al 91 % en Viena. En Nairobi, la puntualidad en la publicación de documentos mejoró durante ese mismo período, pasando del 62 % al 77 %, aunque siguió siendo más baja, sobre todo a causa de las correcciones departamentales recibidas mientras se procesaban los documentos.

25. En Ginebra se mantuvo durante todo el año la práctica de escalar la presentación de los documentos de los órganos intergubernamentales que tienen períodos de sesiones largos, como el Consejo de Derechos Humanos. Aunque se retrasó la publicación de un informe que se había presentado tarde, se publicaron puntualmente 13 de los 16 suplementos habituales de la Asamblea General y el Consejo Económico y Social. Hubo dos informes que no llegaron a presentarse para procesar: el del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados y el de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos al Consejo Económico y Social. Debido a los aplazamientos provocados por la pandemia de COVID-19, en 2020 solo se celebraron dos períodos de sesiones del examen periódico universal y se publicaron 30 informes de resultados en lugar de los 42 previstos. Todos los informes fueron publicados seis semanas antes del inicio del período de sesiones correspondiente.

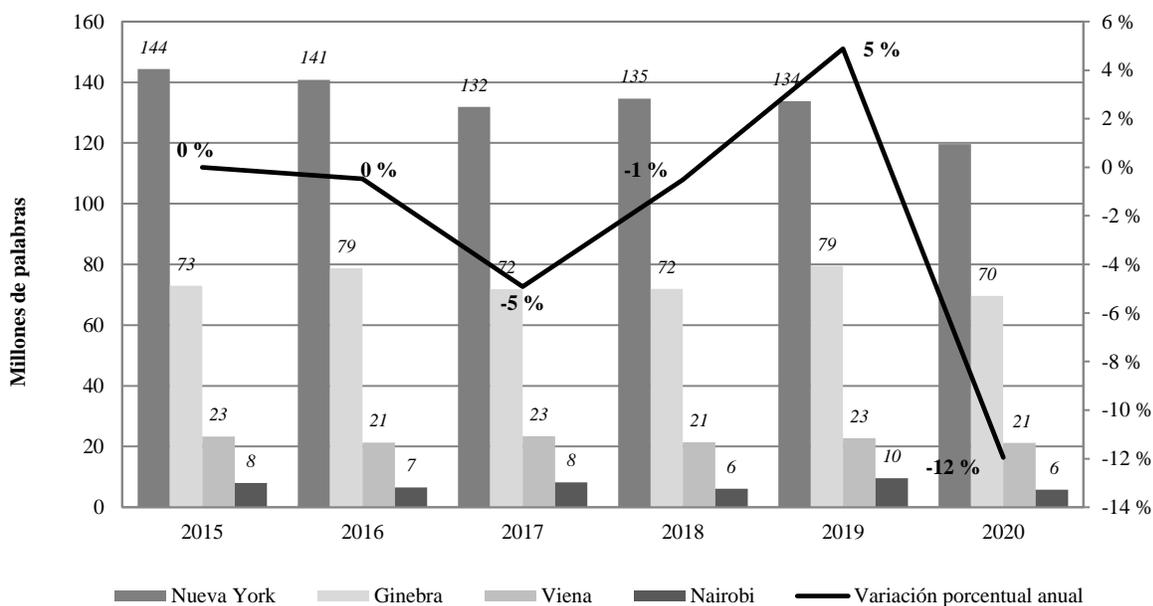
Figura IX
Puntualidad en la publicación de los documentos programados, 2015-2020



B. Control y límites de la documentación

26. El número de palabras que se presentaron para traducir en total en los cuatro lugares de destino se redujo a algo más de 216 millones en 2020, frente a los más de 245 millones de 2019, como se muestra en la figura X. Al aplazarse o cancelarse reuniones, disminuyó el número de documentos presentados para procesar. Por otra parte, los documentos relacionados con la COVID-19, cuyo procesamiento era urgente, generaron un notable volumen de trabajo nuevo e imprevisto.

Figura X
Volumen de trabajo de traducción, 2015-2020

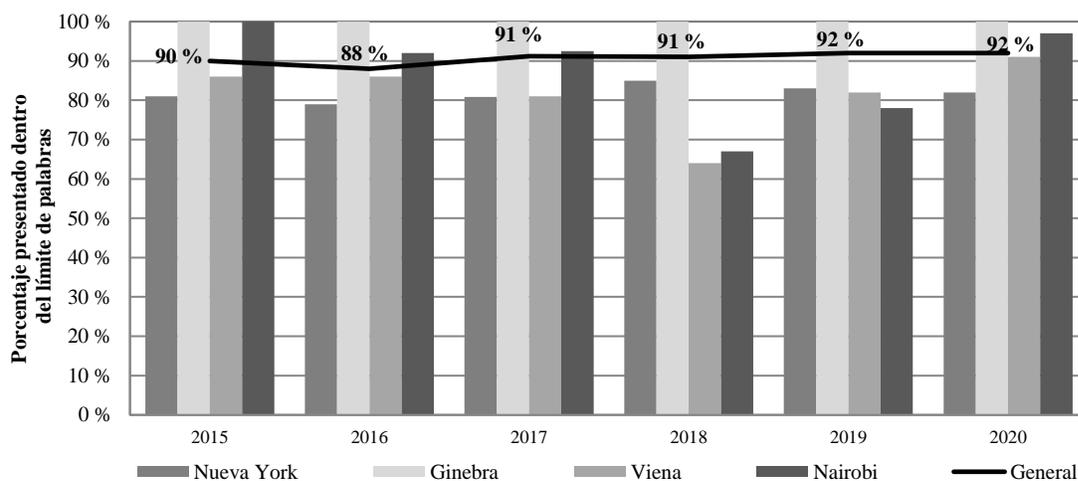


27. La proporción de documentos presentados para procesar que se ceñían al límite de palabras acordado fue del 92 % y apenas varió (véase la figura XI). En Nueva York, el volumen de trabajo de traducción de 2020 superó los 119 millones de palabras, frente a los más de 133 millones de 2019. El porcentaje de documentos programados que cumplían el límite de palabras acordado se redujo ligeramente, ya que pasó del 83 % en 2019 al 82 % en 2020. Se siguió consultando a los departamentos y oficinas autores con el fin de estudiar opciones para lograr que los informes de la Secretaría se ajustaran a los límites de palabras establecidos por mandato.

28. Desde 2012, Ginebra hace respetar estrictamente el límite de palabras en todos los documentos programados y se cerciora de que los documentos que presentan los órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos cumplan los límites de palabras y el número de idiomas a los que se han de traducir conforme a la resolución [68/268](#) de la Asamblea General. Al igual que en 2019, solo se concedieron exenciones a siete informes de la Dependencia Común de Inspección. En Viena, el volumen de trabajo de traducción de 2020 coincidió con las tendencias históricas y el 91 % de los documentos se ceñieron a los límites de palabras, pese a que una parte considerable del trabajo eran documentos de carácter jurídico cuya longitud no está sujeta a restricciones. En Nairobi tampoco se controla la longitud de los documentos presentados por los organismos que no están incluidos en el calendario y se financian con recursos extrapresupuestarios. Para los documentos presupuestarios y técnicos o jurídicos que superaban el límite de palabras establecido por mandato, se negoció que los autores los presentaran en fechas más tempranas de lo habitual.

Figura XI

Documentos presentados para procesar que se ceñían al límite de palabras establecido por mandato o acordado, 2015-2020



C. Productividad

29. En el cuadro 2 se indica la productividad general de los servicios de traducción (número total de palabras procesadas dividido por las horas que el personal empleó en traducirlas) en el período 2016-2020. La productividad aumentó en todos los lugares de destino salvo en Nairobi, donde las interrupciones causadas por la COVID-19 durante el segundo trimestre del año crearon una incertidumbre sobre el calendario de reuniones que impidió planificar óptimamente la capacidad o recurrir enseguida a los

mecanismos de reparto de la carga de trabajo entre lugares de destino. La productividad de los servicios de traducción lleva varios años aumentando gracias a la implantación de las tecnologías lingüísticas más avanzadas, al desarrollo de herramientas creadas expresamente para sus necesidades, a la introducción de nuevos métodos de trabajo y a la excelencia y dedicación del personal. Sin embargo, la marcada subida de 2020 obedeció también, en parte, a que el personal estuvo dispuesto a no pedir licencias y a dedicar horas extraordinarias durante la pandemia para apoyar la labor de las Naciones Unidas en esos momentos críticos.

Cuadro 2

Productividad general de los servicios de traducción, 2016-2020

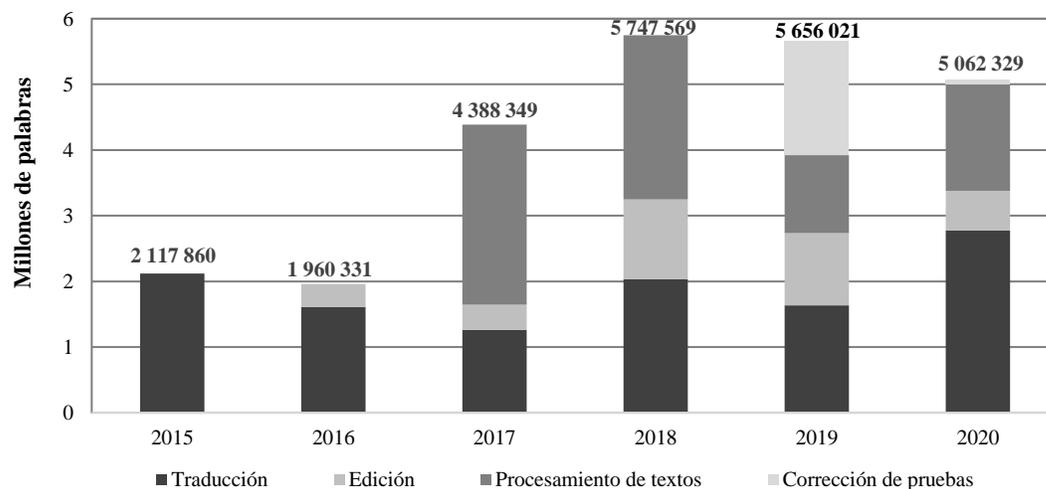
(Páginas por día)

Lugar de destino	2016	2017	2018	2019	2020
Nueva York	5,9	5,9	6,1	6,2	6,6
Ginebra	5,1	5,0	5,3	5,5	5,8
Viena	5,4	5,2	5,4	5,9	6,7
Nairobi	5,8	5,3	4,9	5,8	5,5

D. Reparto de la carga de trabajo

30. En la figura XII se muestra el volumen de trabajo compartido entre los lugares de destino. El reparto de la carga se convirtió en una herramienta cada vez más importante para gestionar el volumen de trabajo y la capacidad en 2020, ya que al limitarse las contrataciones se produjeron desequilibrios entre las tasas de vacantes y la carga de trabajo de los distintos lugares de destino. Por ejemplo, en 2020 el Servicio de Traducción al Chino de Nueva York procesó (traducción, revisión, formateo y corrección de pruebas) mediante este arreglo 3.396 páginas (2.046 de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y 1.350 páginas de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena).

Figura XII

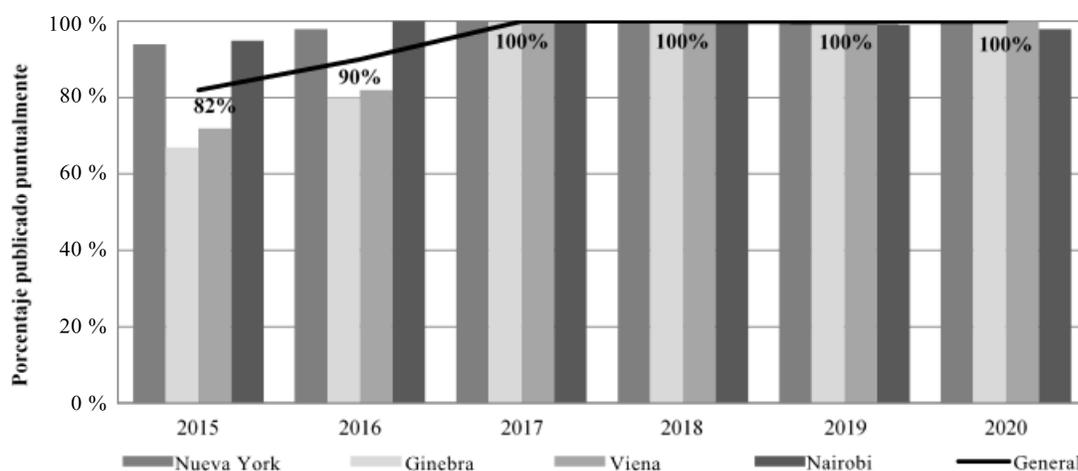
Volumen de trabajo compartido entre los lugares de destino, por número de palabras y tipo de función, 2015-2020

E. Publicación simultánea de los documentos

31. Uno de los pilares del multilingüismo es la publicación simultánea de los documentos en los idiomas oficiales establecidos por mandato. En líneas generales, se cumplió plenamente este mandato en 2020, como se indica en la figura XIII. En Nairobi hubo 6 documentos (de un total de 243) que no se publicaron simultáneamente, debido a que la secretaría del Protocolo de Montreal relativo a las Sustancias que Agotan la Capa de Ozono (órgano extrapresupuestario no incluido en el calendario) había solicitado que, a título excepcional, quedaran eximidos de ese requisito.

Figura XIII

Cumplimiento de la obligación de publicar simultáneamente los documentos, 2015-2020



Publicación de actas literales y actas resumidas

32. La publicación puntual y simultánea de las actas literales depende en gran medida de la disponibilidad de personal temporario. Aunque los recursos humanos del Servicio de Actas Literales de Nueva York apenas han cambiado desde hace décadas, su volumen de trabajo ha crecido significativamente, en gran medida por la mayor actividad del Consejo de Seguridad. El consiguiente déficit de capacidad, que asciende al 45 %, se ha ido cubriendo con personal temporario o contratistas. Sin embargo, debido a la crisis de liquidez, la contratación de personal temporario se redujo considerablemente en 2019 y se suspendió en 2020 al iniciarse la pandemia, por lo que se ha ido acumulando trabajo pendiente.

33. Lo mismo ocurrió con la producción de actas resumidas por parte del Servicio de Traducción al Inglés y Edición de Nueva York, que durante muchos años ha recurrido a personal temporario para absorber el aumento del volumen de trabajo de redacción de actas que cada año generan las Comisiones Principales durante el período de sesiones de la Asamblea General. Al ser imposible contratar a personal de apoyo, como se hacía habitualmente, las actas resumidas se publicaron mucho más tarde de lo normal.

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

34. Gracias a una contribución adicional del Gobierno de Qatar, la Secretaría emprendió en abril de 2020 un proyecto para digitalizar el trabajo realizado por las Naciones Unidas durante siete décadas y convertirlo en conocimiento abierto. A lo largo del año se analizaron los documentos publicados entre 1945 y 1972 y se seleccionaron 40.000 para agregarles metadatos (tema del programa, resumen, oradores, fecha de aprobación y órgano, entre otros) que facilitarán las búsquedas y el acceso a su contenido y permitirán reutilizarlos para otros usos como parte de los repositorios digitales.

35. Para terminar de escanear los documentos más antiguos que no se habían digitalizado durante el proyecto inicial, el Departamento de Comunicación Global presentó al Comité de Información, durante su 43º período de sesiones, la propuesta de llevar a cabo un proyecto de digitalización y preservación masivas preparada por la Biblioteca Dag Hammarskjöld. El Departamento seguirá facilitando periódicamente al Comité amplia información sobre el avance de la digitalización.

G. Novedades en la gestión de documentos registradas en 2020

36. La herramienta de traducción asistida por computadora eLUNA y el conjunto de aplicaciones basadas en la web desarrolladas por el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias para respaldar el procesamiento de la documentación fueron cruciales para que los traductores pudieran teletrabajar durante la pandemia de COVID-19. Se dio acceso a eLUNA a intérpretes de las Naciones Unidas y a personal del Departamento de Comunicación Global para contribuir a la traducción de los materiales relacionados con la COVID-19, y la Organización Mundial de la Salud (OMS) empezó a utilizar tanto eLUNA como la Base de Datos Terminológica de las Naciones Unidas (UNTERM). En 2020 se aplicó la tecnología de eLUNA a un nuevo módulo, el convertidor de eLUNA, que redacta automáticamente contenido en los seis idiomas oficiales y compila en formato XML las resoluciones publicadas por separado. Gracias a esta tecnología, en 2021 la publicación del volumen I del libro de resoluciones se adelantó de junio a enero. Las resoluciones en formato XML también están a disposición del público en una nueva página del sitio web del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias dedicada a la lectura mecánica, que también contiene visualizaciones interactivas de la herramienta Microsoft Power BI que permiten a los usuarios filtrar los datos por tema del programa, Objetivo de Desarrollo Sostenible, país, asunto y Comisión.

37. Los cuatro lugares de destino, las comisiones regionales y las organizaciones cuya terminología figura en el portal UNTERM (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, Organización Marítima Internacional, OMS y Organización Meteorológica Mundial) siguieron coordinando la codificación terminológica a nivel mundial, en función de sus campos de especialidad, para garantizar la armonización de los términos en todos los idiomas oficiales. Cuando la OMS empezó a utilizar eLUNA y UNTERM, la terminología pertinente relacionada con la COVID-19 quedó a disposición de todas las organizaciones y el público en general en los seis idiomas oficiales, lo que contribuyó a que la documentación multilingüe de todo el sistema de las Naciones Unidas tuviera mayor calidad y coherencia.

38. Durante las primeras semanas de teletrabajo por la pandemia de COVID-19 se puso en marcha en Nueva York una herramienta de autoaprendizaje en línea llamada

SPOT. Esta herramienta contiene más de 500 actividades y recursos 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 un intercambio de conocimientos efectivo entre el personal lingüístico y contribuir a su desarrollo profesional permanente. SPOT resultó especialmente útil para la formación cruzada del personal de otros servicios o lugares de destino que ayudó a procesar el extraordinario volumen de trabajo de traducción (véase la secc. IV), así como para la incorporación del personal nuevo y la realización de pasantías a distancia.

39. A lo largo de 2020 continuaron las actividades de aseguramiento y control de la calidad, pese a la insuficiente capacidad. Se siguieron revisando y comprobando los trabajos de traducción, edición y formateo con los protocolos de calidad establecidos. El personal aprendió a manejar a la perfección diversas herramientas nuevas que facilitan el trabajo, la formación y las comunicaciones a distancia, y muchos componentes del aprendizaje y el desarrollo permanentes que necesitaba el personal lingüístico pasaron a realizarse en línea. Se desarrolló una nueva herramienta de evaluación de la calidad de la traducción para armonizar las revisiones de los distintos trabajos y la manera de hacer comentarios a los traductores.

IV. Dotación de personal

A. Vacantes, contratación y actividades de extensión para posibles candidatos

40. El cuadro 3 muestra las tasas de vacantes de los principales grupos ocupacionales por lugar de destino al 31 de diciembre de 2020. Debido a la pandemia y a la congelación de las contrataciones, surgieron considerables disparidades en cuanto al personal con que contaban los servicios lingüísticos a lo largo de 2020 y los que tenían mayor volumen de trabajo per cápita tuvieron que asumir una carga desproporcionada. En 2021, a medida que mejora la situación, se están tomando medidas para restablecer el equilibrio, pero la pandemia sigue siendo un obstáculo, ya que algunos nuevos contratados no están dispuestos a viajar y la incorporación a distancia no siempre resulta adecuada.

Cuadro 3

Tasas de vacantes de los principales grupos ocupacionales al 31 de diciembre de 2020

(Puestos)

	<i>Sede</i>		<i>Ginebra</i>		<i>Viena</i>		<i>Nairobi</i>	
	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Servicios de interpretación	11	9	5	5	3	11	4	21
Servicios de traducción	52	16	18	10	2	4	3	14
Dependencias de procesamiento de textos	12	10	13	17	4	11	–	–
Servicios de edición	5	21	3	14	1	20	–	–
Servicio de Actas Literales	1	2	–	–	–	–	–	–

41. El aumento más notable de las tasas de vacantes con respecto a 2019 se produjo en la División de Documentación de Nueva York. Como medida excepcional de emergencia, se asignaron temporalmente trabajos de traducción a intérpretes o redactores de actas literales. SPOT, la nueva herramienta de autoaprendizaje en línea

del Departamento, resultó especialmente útil para que estos colegas pudieran familiarizarse con diversos aspectos de las nuevas funciones que desempeñaban. En la Sección de Edición, la falta de capacidad se subsanó sobre todo mediante la formación permanente y la asignación cruzada de traductores al inglés/redactores de actas literales y la asignación temporal de tareas de edición a un intérprete de la cabina inglesa. Por su parte, los arabistas del Servicio de Traducción al Inglés y Edición de Nueva York se encargaron de traducir del árabe al inglés para el Servicio de Actas Literales los documentos del Consejo de Seguridad que sustituyen a las actas durante la pandemia.

Contratación

42. Los concursos para puestos lingüísticos se programan en función de las necesidades que tienen los diferentes servicios al planificar la sucesión en los puestos. En 2020 se organizaron un concurso para intérpretes al francés y la primera parte de un concurso único para traductores, editores y redactores de actas literales de español.

43. En 2020 se inició un proceso encaminado a establecer una nueva lista global única de los profesionales lingüísticos que se consideran aptos para ser contratados por el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias como personal temporario o por contrata, y en 2021 terminarán de revisarse los perfiles de las personas que han trabajado para los cuatro lugares de destino. También se acordaron procedimientos armonizados para hacer exámenes con el fin de añadir en el futuro nuevos nombres a la lista cuando sea necesario, que se aplicaron a modo de prueba en un examen para incluir a intérpretes autónomos al francés en la lista global. Tras esta reforma, se puede conseguir empleo como profesional lingüístico en la Secretaría solo por dos vías: los concursos para puestos lingüísticos y los exámenes para la inclusión en la lista global de profesionales lingüísticos que pueden trabajar como personal temporario o por contrata. Así se simplifican mucho los procedimientos y, lo que es más importante, todos los exámenes para contratar a profesionales lingüísticos se anuncian en Inspira y se realizan completamente a distancia, por lo que todos los candidatos cualificados de cualquier lugar del mundo pueden encontrarlos y acceder a ellos. Se espera que, junto con las actividades específicas de extensión, esto sirva para fomentar las candidaturas de diversas regiones.

Actividades de extensión para posibles candidatos

44. A pesar de la pandemia de COVID-19 y del impacto que tuvo la congelación de las contrataciones en los servicios lingüísticos, su personal siguió impartiendo sesiones de capacitación e información a posibles candidatos gracias a que se adaptó rápidamente al trabajo con herramientas de comunicación a distancia. Al suspenderse temporalmente las reuniones con interpretación entre marzo y mayo de 2020, los intérpretes pudieron dedicar una cantidad de tiempo muy superior a la habitual a elaborar recursos didácticos y formar a colegas y posibles candidatos. Así, el personal dedicó un 43 % más de tiempo que en 2019 a actividades de extensión destinadas a 66 instituciones educativas y profesionales. El Departamento siguió utilizando las redes sociales en los seis idiomas oficiales para apoyar su programa de extensión. En 2020, su número de seguidores en Twitter y YouTube, por ejemplo, creció un 12,15 % y un 51 %, respectivamente.

Actividades de extensión en África y en América Latina y el Caribe

45. La Secretaría continuó esforzándose por contactar, en particular, con profesionales lingüísticos de África y de América Latina y el Caribe. Se creó un programa innovador de los lugares de destino para ayudar a los candidatos africanos

a prepararse para los exámenes de contratación de las Naciones Unidas y se tomaron medidas especiales para promover la participación de candidatos latinoamericanos y caribeños en el concurso único para traductores, editores y redactores literales de español. Al elegir el tema de los textos de los exámenes, se tuvo en cuenta la diversidad geográfica y, para garantizar la inclusividad, en las instrucciones se animaba expresamente a los candidatos a que usaran cualquier variedad del español, mientras que las personas encargadas de calificarlos recibieron formación específica y orientación sobre las preferencias estilísticas, sintácticas y léxicas de distintas regiones. Además, se organizaron 20 sesiones informativas con miembros de asociaciones profesionales y universidades de 17 países de América Latina y se anunció el examen a través de los medios sociales y la red de centros de información de las Naciones Unidas de la región. Los servicios de traducción al español también presentaron el programa de extensión de la Secretaría a 40 instituciones académicas de la región durante el III Congreso Bienal de la Red Latinoamericana de Estudios de Traducción e Interpretación y organizaron una serie de sesiones informativas mensuales sobre las profesiones lingüísticas en las Naciones Unidas para unas 25 universidades e instituciones de América Latina, en las que participaron aproximadamente 900 estudiantes y docentes de toda la región.

46. En octubre de 2020 se celebró, bajo los auspicios de la Reunión Anual Internacional sobre Disposiciones en materia de Idiomas, Documentación y Publicaciones, una sesión especial sobre el Consorcio Panafricano de Másteres en Interpretación y Traducción para examinar los logros de la primera fase del proyecto, explorar las posibilidades futuras y recabar el apoyo de las organizaciones miembros de la Reunión Anual para seguir cooperando en la capacitación de intérpretes y traductores de África. Cinco universidades africanas, en representación de las principales regiones geográficas y lingüísticas del continente, recibieron apoyo en el marco del proyecto y ya tienen suficiente capacidad docente y equipo e instalaciones adecuados para impartir clases de interpretación y traducción con arreglo a las normas internacionales. De la primera fase, que finalizó en agosto de 2020, se beneficiaron en total 282 estudiantes, que o bien recibieron fondos directamente o aprovecharon la formación, las instalaciones y los equipos financiados por el Consorcio. El apoyo total proporcionado directamente consistió en 244 becas para sufragar los gastos de matrícula y asistencia a 151 estudiantes para acceder a pasantías o prácticas laborales. Como resultado de la Reunión Anual, en marzo de 2021 se envió a todas las organizaciones miembros una comunicación firmada por el Secretario General Adjunto de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, la Directora General de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y la Directora General Interina de Interpretación y el Director General de Traducción de la Comisión Europea (copatrocinadores de la primera fase), en la que se solicitaban expresiones de interés que servirán para poner en marcha el diálogo sobre los próximos pasos a seguir. También se envió otra carta a los representantes permanentes de los Estados Miembros de las Naciones Unidas africanos en Nairobi.

Pasantías

47. Debido a la pandemia, en 2020 disminuyó considerablemente el número de pasantes en los servicios lingüísticos (34 pasantes, frente a los 80 de 2019). El 85,3 % estaban cursando estudios en las universidades asociadas o se habían graduado recientemente en alguna de ellas. Las actividades de extensión para África y América Latina y el Caribe también se vieron afectadas por las limitaciones derivadas de la pandemia: en 2020, el 32,4 % de los pasantes de los servicios lingüísticos de las Naciones Unidas eran nacionales de África o de América Latina y el Caribe, mientras que en 2019 la proporción había sido del 40 %. Se organizaron varias prácticas a distancia, por ejemplo, con estudiantes de cuatro universidades de América Latina.

La financiación de las pasantías o la creación de contratos de prácticas remuneradas permitiría a muchos más profesionales jóvenes de las regiones menos representadas adquirir presencialmente experiencia laboral en las Naciones Unidas.

B. Impacto de la pandemia de COVID-19 en el personal

48. Aunque en 2020 se celebraron muchas menos reuniones de lo habitual, su gestión resultó sumamente compleja durante la pandemia. La prestación de servicios de interpretación simultánea a distancia para un número de reuniones virtuales e híbridas hasta ahora inédito aumentó la presión a que estaba sometido el personal.

49. El entorno de trabajo de los intérpretes cambió drásticamente al implantarse la interpretación simultánea a distancia, tanto en modo de coubicación (desde los locales de las Naciones Unidas) como disperso (desde el domicilio). Se aplicó una reducción de la carga de trabajo diaria/semanal debido al esfuerzo cognitivo adicional necesario y al riesgo que puede entrañar para la salud la deficiente y desigual calidad del sonido. Mientras estuvieron suspendidas las actividades, los intérpretes participaron activamente en las pruebas de las plataformas de interpretación simultánea a distancia.

50. El principal efecto de la COVID-19 en el entorno de trabajo de los servicios de traducción fue que el teletrabajo obligatorio puso fin repentinamente a su forma habitual de funcionar, basada en la colaboración entre colegas. La pandemia ha puesto de relieve que la interacción personal entre los miembros de los servicios de traducción contribuye en gran medida a su desarrollo profesional permanente y a mantener la moral. Aunque se pusieron rápidamente en marcha herramientas para poder llevar a cabo en línea todas las actividades, incluidas las sesiones de formación, consulta y comentarios, el trabajo de los traductores de las Naciones Unidas y el considerable intercambio de información y conocimientos que lleva aparejado nunca pueden ser igual de ricos y gratificantes en un entorno virtual. La mayoría reconoce que, aunque hicieron todo lo posible por evitarlo, se fue perdiendo el contacto, se debilitaron las redes y los vínculos dentro de los equipos y no se transmitieron con la misma eficacia los conocimientos.

V. Instalaciones y accesibilidad

A. Instalaciones

51. La Asamblea General, en la sección XIV de su resolución [74/263](#), solicitó al Secretario General que llevara a cabo una evaluación de las necesidades y estudiara opciones para maximizar la eficiencia y la eficacia en función de los costos, teniendo en cuenta las necesidades futuras de las instalaciones de conferencias de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, y que le presentara un informe en su septuagésimo quinto período de sesiones. El Secretario General presentó en su informe ([A/75/716](#)) dos opciones para responder a las necesidades inmediatas y futuras de capacidad y expuso en líneas generales la manera en que el proyecto de construcción subsanaría el deterioro de las condiciones. Mientras se materializa el posible proyecto de construcción, la Oficina está supervisando y mejorando la cobertura de wifi en las instalaciones de conferencias y tratando de resolver las vulnerabilidades detectadas en la seguridad de la información por una auditoría realizada recientemente. También está adquiriendo las piezas de repuesto que prevé necesitar hasta que concluya el proyecto de construcción.

B. Accesibilidad

52. El Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias siguió colaborando con el Departamento de Apoyo Operacional y con la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones para proporcionar subtítulos e interpretación a distancia en lengua de señas a las reuniones con derecho a dichos servicios y a los clientes extrapresupuestarios que lo solicitaran. En el primer trimestre de 2020 se empezó a utilizar en Nueva York un formulario en línea para facilitar la solicitud de servicios, lo que resultó especialmente oportuno cuando el confinamiento que obligó a mantener cerrado el Centro de Accesibilidad de la Sede de las Naciones Unidas puso fin a las visitas en persona. Por su parte, la Sección de Apoyo a las Reuniones continuó facilitando la impresión en braille y se siguieron asignando durante todo el año asientos accesibles en las salas. El éxito de un proyecto piloto para prestar servicios de lengua de señas a distancia llevado a cabo en años anteriores contribuyó a garantizar la accesibilidad en las reuniones que celebraron en Nueva York la Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer y la Conferencia de los Estados Partes en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, así como en las reuniones relacionadas con la discapacidad que organizó el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales.

53. En Ginebra, durante 2020 se proporcionó subtítulo en tiempo real para 53 reuniones y se organizaron servicios de interpretación en lengua de señas para 21. En cumplimiento de las medidas relacionadas con la COVID-19, los intérpretes de lengua de señas trabajaron por primera vez totalmente a distancia. Se prestaron servicios a ocho mesas redondas del Consejo de Derechos Humanos plenamente accesibles, lo que implicó combinar varias plataformas en cada reunión (Skype, Webex, Interprefy y Zoom) y utilizar declaraciones pregrabadas en vídeo cuando fue posible, así como todos los recursos de televisión de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra. También se prestaron servicios a un período de sesiones enteramente virtual del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad con la plataforma de interpretación simultánea a distancia Interprefy (subtítulos en inglés para todas las sesiones privadas e interpretación en lengua de señas para las sesiones de apertura y clausura). En Ginebra se ha empezado a utilizar una nueva herramienta que genera planos de asientos, junto con visualizaciones de los distintos servicios disponibles en cada sala, incluidos los elementos accesibles. Los planos pueden imprimirse en grandes formatos de excelente calidad para exponerlos a la entrada de las salas de conferencias y ayudar así a los delegados a encontrar fácilmente sus asientos.

54. Aunque las plataformas virtuales diseñadas para la interpretación a distancia ofrecían un medio sin precedentes para acceder a las reuniones de forma remota, no poseen todas las funciones de accesibilidad que requieren los lectores de pantalla. El Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias se puso en contacto con los distintos proveedores de esas tecnologías para explicarles la necesidad de integrar el diseño universal en su desarrollo y modificar el código para dar acceso independiente a las personas con discapacidad. Los proveedores de plataformas de interpretación simultánea a distancia respondieron agilizando sus planes para lograr la accesibilidad, pero aún necesitan tiempo para llevarlos a cabo.

55. En 2020, Ginebra produjo grabaciones digitales de 1.131 reuniones, Viena de 114 y Nairobi de 212. En Viena, las reuniones oficiales y oficiosas se graban digitalmente cuando lo solicita el cliente y tres órganos intergubernamentales reciben por defecto esas grabaciones en vez de las transcripciones sin editar. En Nueva York, todas las sesiones oficiales públicas se graban por defecto en el sistema de gestión de activos digitales. Por su parte, el Departamento de Comunicación Global ofreció directamente al público de todo el mundo durante 2020, a través del sitio TV Web de las Naciones Unidas (webtv.un.org), cobertura en vivo de reuniones y eventos de las

Naciones Unidas, con un total de 10.198 grabaciones de transmisiones web. El Departamento está comprometido con el multilingüismo y hace grandes esfuerzos por subsanar la disparidad entre los seis idiomas oficiales. En este sentido, está tramitando la contratación de personal multilingüe que se encargará de la cobertura en directo y a demanda de las transmisiones web y los metadatos correspondientes de las sesiones públicas y numeradas de la Asamblea General, el Consejo de Seguridad y el Consejo Económico y Social en los seis idiomas oficiales. El Departamento también está rediseñando y desarrollando el nuevo sitio de TV Web de las Naciones Unidas en los seis idiomas oficiales: en junio de 2021 se presentó la versión inglesa, a la que seguirán las de otros idiomas oficiales.

VI. Mejora de la gestión global integrada y medición de la calidad de los servicios de conferencias

56. El 3 de febrero de 2021, el Secretario General promulgó un boletín sobre la organización del Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias ([ST/SGB/2021/3](#)), que sustituyó al anterior ([ST/SGB/2005/9](#)). El nuevo boletín refleja la orientación impartida por la Asamblea General en su resolución [57/283 B](#) (sección II.B, párrafo 7), a saber, que, si bien el Departamento es responsable de la aplicación de políticas, la formulación de normas y directrices, la supervisión y la coordinación de los servicios de conferencias de las Naciones Unidas y la gestión global de los recursos previstos en la sección presupuestaria correspondiente, las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Viena y Nairobi siguen siendo responsables de las actividades operacionales cotidianas y rinden cuentas de ellas. Además, en el boletín se dispone que el Secretario General Adjunto de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias se encarga de orientar la gestión global integrada de conferencias, que abarca la Sede y las oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Viena y Nairobi y conlleva la formulación de políticas y normas de gestión de conferencias y la asignación de recursos y capacidad de servicios de conferencias a fin de asegurar que el trabajo se ejecute de manera óptima en los cuatro lugares de destino. El Departamento tiene la responsabilidad de impartir orientación normativa sobre la utilización de las partes correspondientes de los recursos de los servicios de conferencias que están sujetos a la autoridad de las Directoras Generales de las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Viena y Nairobi, a fin de alcanzar el máximo grado posible de cohesión, sinergia y eficiencia.

57. Este boletín se aplicará junto con el boletín [ST/SGB/2015/3](#) y los boletines del Secretario General en los que se establece la estructura organizativa de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi. Una vez que se promulguen los nuevos boletines que describen la organización de las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra, Viena y Nairobi (todos los cuales se encontraban en diversas etapas de revisión cuando se publicó el presente informe), el Secretario General Adjunto de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias convocará a las respectivas Directoras Generales a una reunión de coordinación para examinar los aspectos normativos relacionados específicamente con la división del trabajo y la gestión de conferencias y ajustarlos al marco de delegación de autoridad establecido como parte de la reforma de la gestión del Secretario General, con el propósito de mejorar la gestión global integrada de los servicios de conferencias de la Secretaría.

58. A fin de velar por que se presten servicios de conferencias de gran calidad a los Estados Miembros, la Secretaría recaba opiniones celebrando cada año reuniones informativas en los cuatro lugares de destino, realizando encuestas puntuales y mediante una encuesta electrónica global que está disponible todo el año en los seis

idiomas oficiales. En enero de 2021, se invitó a las delegaciones a dar su opinión a través de una versión mejorada de la encuesta electrónica del portal e-deleGATE, que contenía nuevas preguntas sobre los servicios prestados durante la pandemia en 2020. Gracias a los esfuerzos por dar a conocer la encuesta, incluso mediante anuncios en el *Diario de las Naciones Unidas* y One-Stop Shop, se recibieron 213 respuestas en 2020, mientras que en 2019 se habían recibido 30. El 86 % de los encuestados calificaron los servicios de conferencias de “buenos” o “muy buenos” en 2020, frente al 90 % de 2019. Las 17 personas que respondieron a una encuesta realizada entre los miembros de las mesas de las Comisiones Principales en Nueva York calificaron de “muy buena” la calidad general de la asistencia brindada por las secretarías. Además, se recibieron 12 comentarios elogiosos y 2 quejas a través de la base de datos de opiniones que se mantiene aparte de la encuesta electrónica.

59. En Ginebra, 13 de las 15 personas que contestaron una encuesta local afirmaron que, por lo general, los servicios de conferencias habían sido “buenos” o “muy buenos” en 2020. Además, se recibieron 15 comentarios elogiosos y ninguna queja de los clientes sobre las reuniones celebradas ese año. En Viena, más del 90 % de las 76 personas que respondieron a una encuesta interactiva sobre la satisfacción de los clientes realizada durante las reuniones presenciales entre enero y marzo de 2020 calificaron los servicios de interpretación y traducción de “buenos” o “muy buenos”. En Nairobi se hicieron dos encuestas que incluían preguntas sobre la experiencia de las tres plataformas de interpretación simultánea a distancia utilizadas. Se recibieron 77 respuestas en las que la experiencia se calificó desde “regular” a “muy buena”. Solo hubo un comentario negativo sobre el tiempo que se había tardado en dar la palabra a un participante. No se recibió ninguna queja sobre los servicios de conferencia prestados.

Reuniones informativas con las delegaciones en 2020

60. Todas las reuniones informativas con las delegaciones que organizaron en 2020 los cuatro lugares de destino con servicios de conferencias se celebraron en línea o en modo híbrido y en ellas se abordaron las medidas adoptadas por los servicios de conferencias para garantizar la continuidad de las operaciones y salvaguardar el multilingüismo, pese a las condiciones creadas por la pandemia, el paso repentino al teletrabajo, las limitaciones de la infraestructura técnica y de las soluciones disponibles, y las restricciones impuestas a la contratación. Los representantes de los Estados Miembros agradecieron los esfuerzos realizados por los servicios de reuniones y documentación en tal sentido.

Control de la calidad de los servicios de interpretación

61. La calidad de la interpretación proporcionada tanto por los intérpretes autónomos como por los de plantilla se controla de forma rigurosa y constante en los cuatro lugares de destino. La responsabilidad general de los resultados de cada cabina corresponde a los respectivos jefes de sección. Se asigna a un jefe de equipo para que durante cada reunión observe el desempeño de todos los miembros de ese equipo, que también se controla posteriormente mediante las grabaciones. En caso necesario, se organizan sesiones de formación y repasos de la terminología. Los intérpretes de plantilla son evaluados por el jefe de sección y por otros intérpretes de categoría superior a través del sistema de gestión del desempeño de la Organización. Los intérpretes autónomos son objeto de una evaluación formal cada año y su historial de desempeño se tiene en cuenta a la hora de renovar los contratos. Recientemente se han introducido algunas novedades a este respecto; por ejemplo, en la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra se diseñó y publicó un conjunto de herramientas de evaluación en línea, una para el personal de plantilla y otra para los autónomos, a raíz de una recomendación sobre la evaluación de la interpretación formulada por la

Oficina de Servicios de Supervisión Interna en el marco de la auditoría del Servicio de Interpretación de Ginebra que había realizado en 2019. La herramienta de evaluación del personal de plantilla favorece los debates sobre la calidad entre los jefes y los intérpretes y encaja perfectamente con el nuevo enfoque de la gestión del desempeño para el período 2021/22, que se basa en el diálogo continuo. La herramienta de los autónomos ofrece, a partir del desempeño observado en cada reunión, una visión general del desempeño del intérprete, y, en caso necesario, permite consultar detalles específicos para subsanar posibles problemas.

VII. Conclusiones y recomendaciones

A. Conclusiones

62. El Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias logró mantener en 2020 la continuidad de las operaciones gracias a la cultura de innovación que se ha dedicado a fomentar desde hace tiempo, a las inversiones en tecnologías lingüísticas y de otro tipo que ha hecho en las últimas décadas, a su política de mejora y modernización constantes y, sobre todo, a su personal, que se mostró dispuesto a explorar nuevos caminos y estuvo a la altura de las circunstancias, aplazando indefinidamente sus licencias y trabajando más horas en condiciones que distaban mucho de ser óptimas, durante un período prolongado y sumamente estresante. Resulta evidente que esta manera de funcionar en modo de crisis no es la ideal ni tampoco resulta sostenible. El Departamento ha demostrado que cuenta con las herramientas y la agilidad necesarias para realizar sus operaciones completamente a distancia durante una emergencia y que su preparación para casos de desastre es excelente. Los nuevos métodos y formatos de trabajo que se emplearon en 2020 (reuniones virtuales, teletrabajo e interpretación simultánea a distancia) reportan claras ventajas, como la posibilidad de reducir los viajes y hacer que las reuniones y los distintos servicios sean más accesibles para las delegaciones. Por otra parte, se detectaron dificultades importantes, como la capacidad de garantizar el aprendizaje permanente y apoyar la conciliación de la vida laboral y personal.

63. Otra cuestión destacable es que las restricciones que siguieron impidiendo llenar vacantes y utilizar capacidad externa para cubrir las ausencias y afrontar los picos del volumen de trabajo en 2020 tuvieron un impacto similar, si no mayor, que la pandemia de COVID-19 en las operaciones, sobre todo en los servicios de traducción. Para que se publique con puntualidad y simultáneamente documentación de calidad en los seis idiomas oficiales es imprescindible asignar suficientes recursos que aseguren la capacidad necesaria para procesar el considerable volumen de trabajo. Lo más probable es que, a corto y medio plazo, disminuya la producción si los servicios se ven obligados a utilizar solo la capacidad interna y a sacrificar actividades que son cruciales, como el desarrollo profesional permanente, la planificación de la sucesión en los puestos y el aseguramiento de la calidad.

B. Medidas que se recomiendan a la Asamblea General

64. 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](#).