



# Asamblea General

Distr. general  
31 de marzo de 2010  
Español  
Original: inglés

## Sexagésimo quinto período de sesiones

Tema 133 de la lista preliminar\*

### Planificación de los programas

## Proyecto de marco estratégico para el período 2012-2013

### Segunda parte: plan por programas bienal

#### Programa 24

#### Servicios de gestión y de apoyo

### Índice

	<i>Página</i>
Orientación general .....	3
A. Sede .....	6
Subprograma 1. Servicios de gestión y administración de justicia y servicios prestados a la Quinta Comisión de la Asamblea General y al Comité del Programa y de la Coordinación .....	6
Subprograma 2. Planificación de programas, presupuesto y contaduría general .....	10
Subprograma 3. Gestión de los recursos humanos .....	15
Subprograma 4. Servicios de apoyo .....	21
Subprograma 5. Gestión estratégica y coordinación de la tecnología de la información y las comunicaciones .....	24
Subprograma 6. Actividades en materia de tecnología de la información y las comunicaciones .....	25
B. Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra .....	27
Subprograma 2. Planificación de programas, presupuesto y contaduría general .....	27
Subprograma 3. Gestión de los recursos humanos .....	28
Subprograma 4. Servicios de apoyo .....	29

\* A/65/50.



Subprograma 6. Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones . . . . .	30
C. Oficina de las Naciones Unidas en Viena . . . . .	31
Subprograma 2. Planificación de programas, presupuesto y contaduría general . . . . .	31
Subprograma 3. Gestión de los recursos humanos . . . . .	32
Subprograma 4. Servicios de apoyo . . . . .	33
Subprograma 6. Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones . . . . .	35
D. Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi . . . . .	36
Subprograma 2. Planificación de programas, presupuesto y contaduría general . . . . .	36
Subprograma 3. Gestión de los recursos humanos . . . . .	37
Subprograma 4. Servicios de apoyo . . . . .	38
Subprograma 6. Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones . . . . .	40
Mandatos legislativos . . . . .	41

## Orientación general

24.1 El objetivo general de este programa, cuya ejecución está a cargo del Departamento de Gestión y los servicios administrativos de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, la Oficina de las Naciones Unidas en Viena, la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, es mejorar la rendición de cuentas y aumentar la eficiencia de la Organización en la administración de sus recursos en cuatro amplias esferas de gestión, a saber, las finanzas, los recursos humanos, la tecnología de la información y las comunicaciones y los servicios de apoyo, incluidos los de adquisiciones e infraestructura; prestar servicios de apoyo a los procesos intergubernamentales de la Organización; obtener financiación para los programas y las actividades que se encomiendan a la Secretaría; y apoyar su ejecución.

24.2 Los mandatos del programa se derivan de los Artículos pertinentes de la Carta de las Naciones Unidas, en concreto los Artículos 8, 17, 97, 100 y 101, así como del Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas, el Estatuto y el Reglamento del Personal, el Reglamento y la Reglamentación Detallada para la planificación de los programas, los aspectos de programa del presupuesto, la supervisión de la ejecución y los métodos de evaluación, las resoluciones de la Asamblea General 41/213 y 42/211 y las sucesivas resoluciones anuales sobre el examen de la eficiencia del funcionamiento administrativo y financiero de las Naciones Unidas, así como de las resoluciones 52/12 A y B, 57/300, 58/269, 60/1, 60/260, 60/283 y 63/262, que tratan cuestiones relacionadas con la reforma y revitalización de la Organización y la creación de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, y otras resoluciones pertinentes.

24.3 El programa se centra en aplicar determinadas medidas clave de reforma de la gestión aprobadas por la Asamblea General, con el apoyo de una estrategia de comunicaciones que asegure que los Estados Miembros, los directores y el personal estén plenamente informados de las actividades dirigidas a crear una Organización más eficaz y orientada al logro de resultados y participen en ellas.

24.4 El Departamento de Gestión, en estrecha coordinación con los servicios administrativos de las oficinas situadas fuera de la Sede, tratará de asegurar que todos los procedimientos, las políticas y los controles internos nuevos o revisados en el ámbito de la gestión satisfagan las expectativas de los Estados Miembros que se recogen en las resoluciones y decisiones de la Asamblea General y en los reglamentos y las normas pertinentes de las Naciones Unidas. Se fortalecerá la capacidad de los directores para ejecutar los programas encomendados proporcionándoles orientación normativa y un apoyo más eficaz en relación con enfoques de la gestión basada en los resultados, como la realización de actividades de supervisión y autoevaluación periódicas y sistemáticas, y la presentación oportuna de informes a los Estados Miembros a fin de que la Organización se oriente por completo al logro de resultados.

24.5 El Departamento de Gestión seguirá de cerca las recomendaciones formuladas por los órganos de supervisión, detectará las deficiencias sustanciales y velará por que se establezcan planes para remediarlas. Además, el Departamento de Gestión prestará apoyo sustantivo a la Junta sobre el Desempeño de las Funciones Directivas, en el contexto de la supervisión de los pactos sobre la actuación

profesional del personal directivo superior, y al Comité de Gestión, en el contexto de la supervisión del cumplimiento por los departamentos y las oficinas de la Secretaría de las recomendaciones formuladas por los órganos de supervisión.

24.6 Es fundamental que la Organización promueva un enfoque de las decisiones administrativas basado en los riesgos y sistemático y que apunte a mitigar esos riesgos. Como resultado de la aprobación por la Asamblea General de la resolución 64/259, el Departamento de Gestión guiará la aplicación general de un marco eficaz gestión y control del riesgo institucional en toda la Secretaría, que mejorará las prácticas de gobernanza y gestión de ésta, prestará mayor atención a los objetivos, y aumentará la eficacia para alcanzar los objetivos trazados y los mandatos encomendados por los Estados Miembros. Las actividades de gestión del riesgo y control interno pasarán a ser parte integral de los procesos y las operaciones de toda la Organización. La rendición de cuentas y la gestión de la actuación profesional se mejorarán mediante una definición clara de las funciones y responsabilidades relacionadas con la gestión del riesgo. La promoción de una cultura que afronte adecuadamente los riesgos se reforzará fomentando la capacidad para adoptar decisiones con mayor conocimiento de los riesgos. Se mejorará la transparencia dentro de la Organización y en función de los Estados Miembros, ya que los riesgos se comunicarán de forma clara, tanto interna como externamente, mediante la presentación de informes oficiales por la administración a los interesados pertinentes.

24.7 La reforma de la gestión de los recursos humanos seguirá reflejando el entorno multicultural de la Organización y su aplicación tendrá por objeto empoderar al personal y aumentar su flexibilidad y movilidad para adaptarse a las prioridades de las Naciones Unidas. El Departamento de Gestión seguirá respaldando y consolidando la integración de la perspectiva de género y la representación geográfica en la labor de la Organización, en cumplimiento de su función rectora en la aplicación de políticas que tengan en cuenta las cuestiones de género.

24.8 El proyecto de planificación de los recursos institucionales, conocido también como Umoja, se seguirá ejecutando, y el Departamento de Gestión se encargará de coordinarlo y supervisarlos por intermedio del Comité Directivo del sistema de planificación de los recursos institucionales. El Departamento de Gestión se asegurará de que el proyecto responda debidamente a las necesidades de la Organización y facilite la ejecución de sus mandatos al hacer posible una gestión más eficiente y eficaz de los recursos (de personal, económicos y materiales). El Departamento de Gestión velará por que las diversas funciones del sistema se apliquen de manera que los efectos del cambio en la Organización y sus recursos se reduzcan al mínimo, y los riesgos en materia de organización y gestión se mitiguen. Al tiempo que ejecuta el nuevo proyecto de planificación de los recursos institucionales, el Departamento de Gestión procurará seguir perfeccionando y documentando las políticas, las prácticas y los procedimientos de contabilidad que cumplan con las Normas Contables Internacionales para el Sector Público y tratará de que la Organización pase a aplicar esas Normas.

24.9 La evaluación interna de todas las decisiones administrativas impugnadas, que es la primera medida en el proceso oficial de administración de justicia, complementa las iniciativas adoptadas por la Organización para fortalecer la rendición de cuentas del personal directivo y promover la solución pronta y oportuna de las controversias. Para cumplir con el mandato encomendado, en lo que

respecta a la atención de las reclamaciones del personal se aplica un enfoque que abarca la utilización de mecanismos oficiales y oficiosos de solución de controversias y que se adhiere al cumplimiento de los plazos establecidos. Por medio de las evaluaciones administrativas, el Departamento de Gestión procurará reducir el número de decisiones administrativas incorrectas y el número de casos en que se incoa un proceso oficial. Además, el Departamento adoptará y aplicará medidas efectivas para aumentar la transparencia y la rendición de cuentas del personal directivo en el contexto del proceso de adopción de decisiones.

24.10 El Departamento de Gestión se ocupará de gestionar la renovación del complejo histórico de la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York. El plan maestro de mejoras de infraestructura, como se ha denominado al proyecto, conllevará una renovación total del complejo y convertirá a la Sede de la Organización en una instalación moderna, segura y eficiente en materia de consumo de energía. Está previsto que el proyecto, con las obras de renovación en curso de los edificios de la Secretaría y la Asamblea General, así como del edificio de conferencias, finalice en el bienio 2012-2013. En sincronía con la última fase del proyecto, las operaciones de la Sede de las Naciones Unidas se reorganizarán, a fin de poder gestionar de manera eficaz el complejo restaurado y promover la gestión del riesgo, la continuidad de las operaciones y la sostenibilidad ambiental. La experiencia adquirida con el plan maestro de mejoras de infraestructura se utilizará para establecer un marco que asegure que el valor de las propiedades físicas de todos los lugares de destino se mantenga a largo plazo.

24.11 Además, el Departamento mantendrá su función de liderazgo dentro del sistema de las Naciones Unidas y, colaboración con otras organizaciones del sistema, fortalecerá los actuales servicios comunes y conjuntos de las entidades de las Naciones Unidas y ampliará y creará otros nuevos cuando estos sean más eficientes y económicos que los que se prestan en la actualidad.

24.12 Asimismo, el Departamento prestará apoyo sustantivo o técnico de secretaría a la Comisión de Asuntos Administrativos y de Presupuesto (Quinta Comisión), al Comité del Programa y de la Coordinación, a la Comisión de Cuotas, a la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto, a la Junta de Auditores y al Comité Asesor de Auditoría Independiente.

24.13 En diciembre de 2008, la Asamblea General, en su resolución 63/262 decidió establecer la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones como una oficina separada que proporcionara un firme liderazgo a nivel central para establecer y ejecutar normas y actividades en materia de tecnología de la información y las comunicaciones a nivel de toda la Organización a fin de asegurar la utilización eficiente de los recursos, la modernización de los sistemas de información y el mejoramiento de los servicios de tecnología de la información y las comunicaciones disponibles para las Naciones Unidas.

24.14 Esta Oficina se ocupa de establecer la dirección estratégica general de la Organización en el ámbito de la tecnología de la información y las comunicaciones, planificar y coordinar las actividades de toda la Organización en ese ámbito, y proporcionar la infraestructura y los sistemas institucionales necesarios para que exista coherencia y coordinación en la labor de la Organización al respecto, y entre la Secretaría y los fondos, programas y organismos especializados.

24.15 Por consiguiente, las principales funciones de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones son: a) establecer la orientación estratégica general de la Organización en el ámbito de la tecnología de la información y las comunicaciones; b) planificar y coordinar las actividades de toda la Organización en ese ámbito; y c) proporcionar la infraestructura y los sistemas institucionales necesarios.

## A. Sede

### Subprograma 1\*

#### Servicios de gestión y administración de justicia y servicios prestados a la Quinta Comisión de la Asamblea General y al Comité del Programa y de la Coordinación

##### Componente 1 Servicios de gestión

**Objetivo de la Organización:** aumentar la eficacia, la eficiencia, la rendición de cuentas y la transparencia de la Organización

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) La Secretaría funciona de forma más eficiente y eficaz con arreglo a los mandatos legislativos y los reglamentos y las reglamentaciones pertinentes	a) i) Todos los procedimientos, las políticas y los controles internos de la gestión, ya sean nuevos o revisados, facilitan una mejor gestión de los programas y del personal ii) Se aplica un mayor porcentaje de las recomendaciones formuladas a la Secretaría por los órganos de supervisión
b) Se fortalece la rendición de cuentas institucional y del personal directivo superior en toda la Organización	b) Los informes sobre la ejecución de los programas y los pactos sobre la actuación profesional del personal directivo superior se concluyen y evalúan al final de sus respectivos ciclos
c) Los contratos se adjudican y los bienes se enajenan de forma eficiente, justa, íntegra y transparente y con arreglo a los reglamentos y las reglamentaciones pertinentes	c) i) Se cumplen los plazos establecidos para la tramitación de los casos presentados al Comité de Contratos de la Sede ii) Aumenta el número de casos tramitados por la Junta de Fiscalización de Bienes de la Sede

\* La ejecución del subprograma 1 está a cargo exclusivamente del Departamento de Gestión de la Sede.

## Estrategia

24.16 La ejecución de este componente del subprograma está a cargo de la Oficina del Secretario General Adjunto de Gestión. El subprograma desempeñará una función fundamental en la promoción de buenas prácticas de gestión en toda la Secretaría y en la introducción de políticas, procesos y procedimientos administrativos nuevos que cumplan plenamente con los mandatos legislativos, así como con los reglamentos y las reglamentaciones pertinentes. La Oficina centrará su atención en mantener una comunicación efectiva con los Estados Miembros y dentro de la Secretaría sobre la reforma de la gestión y cuestiones normativas, y sobre el seguimiento y la evaluación de los efectos de esa reforma y la presentación de informes al respecto. La rendición de cuentas del personal directivo superior se facilitará mediante el apoyo de la Junta sobre el Desempeño de las Funciones Directivas y la administración de los pactos de actuación profesional de dicho personal directivo. Además, la Oficina facilitará la ejecución de un marco eficaz de gestión y control del riesgo institucional en toda la Secretaría y ayudará a las entidades de la Secretaría a ejecutar procedimientos de gestión y control del riesgo en colaboración con los coordinadores locales encargados de la gestión y el control del riesgo. La Oficina estudiará las conclusiones y recomendaciones de los órganos de supervisión, señalará las deficiencias sustanciales y las situaciones denunciabiles y hará un seguimiento del estado de aplicación de las recomendaciones y la adopción de planes remediales para su examen por el Comité de Gestión. El subprograma abarca también a la secretaría del Comité de Contratos de la Sede, que apoyará la labor de ese Comité, órgano que formula recomendaciones a la instancia que toma las decisiones sobre los proyectos de adquisiciones que superan un valor mínimo dado, y a la secretaría de la Junta de Fiscalización de Bienes, que respaldará la labor de dicha Junta, encargada de hacer recomendaciones sobre los proyectos de liquidación de bienes y activos de las Naciones Unidas.

## Componente 2

### Proyecto de planificación de los recursos institucionales

---

**Objetivo de la Organización:** mejorar la gestión de los recursos de la Organización

---

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Todos los procesos institucionales para la gestión de los recursos y la ejecución de los programas tienen incorporados controles internos y cumplen plenamente con los reglamentos, las normas, las políticas y los procedimientos	a) i) Mayor porcentaje de los procesos institucionales nuevos o reestructurados que cumple plenamente con los reglamentos, las normas, las políticas y los procedimientos  ii) Mayor porcentaje de procesos institucionales creados y ensayados en relación con los recursos humanos, las finanzas, la cadena de suministro y los servicios centrales de apoyo
b) Los sistemas tecnológicos funcionan plenamente	b) Un tiempo de respuesta inferior a 10 segundos en cada paso de cada transacción desde la perspectiva del usuario en una conexión de gran ancho de banda

---

### Estrategia

24.17 La ejecución de este subprograma corresponde al equipo encargado del proyecto Umoja de planificación de los recursos institucionales de la Oficina del Secretario General Adjunto de Gestión. El proyecto Umoja combina nuevas técnicas, herramientas, mecanismos de capacitación y tecnologías para mejorar las prácticas institucionales de la Secretaría de las Naciones Unidas y ajustarlas a las mejores prácticas comúnmente aceptadas. El equipo procurará que el proyecto Umoja responda debidamente a las necesidades de la Organización y facilite la ejecución de sus mandatos aumentando la eficiencia y eficacia de la gestión de los recursos (de personal, económicos y materiales). El proyecto transitará por cuatro fases fundamentales: a) preparación, b) diseño, c) elaboración y d) aplicación. Los principios que rigen el diseño del “plan operativo” o modelo de funcionamiento institucional son: a) la inclusión del mayor número posible de expertos en temas sustantivos (funcionarios reconocidos como profesionales destacados en esferas específicas de la Organización); b) la cobertura completa de todos los procesos pertinentes; c) la cobertura funcional de los cerca de 500 sistemas heredados que serán reemplazados por el sistema de información mundial único del proyecto Umoja; y d) la interfaz efectiva entre el proyecto Umoja y los sistemas heredados que se mantienen funcionando.

### Componente 3

#### Componente de evaluación interna de la administración de justicia

**Objetivo de la Organización:** asegurar que haya una mayor rendición de cuentas individual respecto de la adopción de decisiones y que menos decisiones administrativas den lugar a un proceso en el sistema oficial de administración de justicia

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Adopción más rápida de decisiones por la Administración con respecto a la evaluación de las decisiones impugnadas	a) Se responde a todas las solicitudes de evaluación administrativa dentro de los plazos prescritos de 30 y 45 días
b) Mayor rendición de cuentas respecto de las decisiones administrativas	b) Menor porcentaje de decisiones improcedentes o incorrectas adoptadas por las distintas oficinas y departamentos de la Secretaría de las Naciones Unidas
c) Menos casos litigados ante el Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas	c) Menor porcentaje de casos en que se incoa un proceso oficial ante el Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas

### Estrategia

24.18 La ejecución de este componente del subprograma está a cargo de la Oficina del Secretario General Adjunto de Gestión. Se dará respuesta a las solicitudes individuales de evaluación de decisiones impugnadas, antes de someter la cuestión a un proceso judicial, dentro de los plazos prescritos de 30 y 45 días. La evaluación interna es el paso final para determinar si se han cometido errores o ha habido irregularidades, antes de que el caso pase a revisión judicial en primera instancia. La administración tiene así la oportunidad de rectificar, si es necesario, y exigir cuentas



a quien haya tomado una decisión improcedente. Se establecerán medidas adecuadas para asegurar que las personas y la Organización rindan cuentas de sus actos con arreglo a las resoluciones y normas pertinentes.

#### **Componente 4**

#### **Servicios prestados a la Quinta Comisión de la Asamblea General y al Comité del Programa y de la Coordinación**

**Objetivo de la Organización:** facilitar las deliberaciones y la adopción de decisiones por la Quinta Comisión y el Comité del Programa y de la Coordinación

#### **Logros previstos de la Secretaría**

a) Mejor comunicación sobre los aspectos de organización y procedimiento de las reuniones, y mayor apoyo sustantivo, técnico y de secretaría prestado a los Estados Miembros y otros participantes en las reuniones

#### **Indicadores de progreso**

a) i) Cumplimiento cabal del plazo de presentación de los informes finales de las Comisiones atendidas por la Secretaría  
ii) Menor número de quejas de representantes de los Estados Miembros en la Quinta Comisión y el Comité del Programa y de la Coordinación sobre la organización de las reuniones y el nivel y la calidad de los servicios sustantivos y técnicos de secretaría

#### **Estrategia**

24.19 La ejecución de este componente del subprograma está a cargo de la secretaría de la Comisión de Asuntos Administrativos y de Presupuesto (Quinta Comisión) de la Asamblea General y el Comité del Programa y de la Coordinación. La estrategia para alcanzar el objetivo antes enunciado incluirá:

a) Prestar asistencia activa a los presidentes y las mesas de la Quinta Comisión y el Comité del Programa y de la Coordinación para fortalecer y revitalizar su labor. Presentar información analítica y cronológica sobre sus reuniones a fin de elaborar propuestas adecuadas sobre los métodos de trabajo para su examen por los órganos interesados;

b) Prestar asistencia activa a los representantes de los Estados Miembros sobre todos los asuntos relativos a la programación y organización efectiva de las reuniones, y, entre otras cosas, presentar un programa de trabajo preliminar y publicar los informes y las comunicaciones en tiempo.

## Subprograma 2 Planificación de programas, presupuesto y contaduría general

### Componente 1 Planificación de programas y presupuestación

**Objetivo de la Organización:** obtener los recursos necesarios para financiar los programas y las actividades de la Secretaría que figuran en los mandatos y mejorar la gestión respecto de la utilización de esos recursos

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Los Estados Miembros adoptan decisiones bien fundadas sobre cuestiones relativas al presupuesto por programas y a los presupuestos de los tribunales penales	a) i) Un mayor porcentaje de informes e información complementaria se presenta dentro de los plazos fijados ii) Un mayor número de Estados Miembros dice sentirse satisfecho con la claridad, calidad y completitud de los documentos presupuestarios y la información complementaria facilitada
b) Mejora la gestión de los recursos generales del presupuesto por programas y los presupuestos de los tribunales penales	b) Se reducen las obligaciones por liquidar y la cancelación de obligaciones de períodos anteriores como porcentaje de la consignación final
c) Mejora la gestión de los recursos extrapresupuestarios	c) i) Se reduce el plazo necesario para la asignación de recursos extrapresupuestarios ii) Se reduce la diferencia porcentual entre los créditos y los gastos extrapresupuestarios
d) Los clientes se sienten satisfechos con la orientación proporcionada	d) Un menor porcentaje de clientes asigna una calificación general inferior a satisfactoria

### Estrategia

24.20 La ejecución de este componente del subprograma 2 está a cargo de la División de Planificación de Programas y Presupuesto de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General. Durante el período que abarca el plan, la atención se centrará en:

a) Formular y aplicar políticas, procedimientos y métodos sobre cuestiones relativas al presupuesto por programas y otros presupuestos y a los recursos extrapresupuestarios que sean compatibles con el Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas y el Reglamento y la Reglamentación Detallada para la planificación de los programas, los aspectos de programas del presupuesto, la supervisión de la ejecución y los métodos de evaluación, y orientar a los departamentos y las oficinas a ese respecto;

b) Preparar y presentar a los órganos legislativos el esbozo del presupuesto del Secretario General; los presupuestos por programas bienales, incluidos los presupuestos de las misiones políticas especiales y los tribunales penales; los informes sobre la ejecución del presupuesto; y otros informes sobre cuestiones presupuestarias, incluidas las exposiciones sobre las consecuencias financieras para el presupuesto por programas de las actividades nuevas o ampliadas, así como propuestas revisadas o complementarias para el presupuesto por programas;

c) Seguir facilitando las deliberaciones y la adopción de decisiones sobre cuestiones presupuestarias y de planificación por la Asamblea General y sus órganos subsidiarios competentes mediante la prestación de servicios sustantivos sobre cuestiones presupuestarias y programáticas;

d) Mejorar los sistemas y procedimientos de control y presentación de informes respecto de la ejecución del presupuesto por programas y otros presupuestos y los recursos extrapresupuestarios para asegurar la utilización económica y adecuada de los recursos;

e) Mejorar los servicios a los clientes, dentro y fuera de la Secretaría, aprovechando la tecnología para simplificar los procesos administrativos y haciendo hincapié constantemente en el desarrollo de la capacidad sustantiva, técnica y de gestión del personal;

f) Seguir vigilando el cumplimiento por las oficinas de las atribuciones concretas que les han sido delegadas en asuntos presupuestarios;

g) Mejorar los procedimientos vigentes para la administración de los recursos extrapresupuestarios, entre otras cosas dando respuestas más oportunas a los departamentos y oficinas a los que se prestan servicios.

## **Componente 2**

### **Servicios financieros relacionados con las operaciones de mantenimiento de la paz**

**Objetivo de la Organización:** obtener los recursos necesarios para la financiación de las operaciones de mantenimiento de la paz y asegurar la administración eficiente y eficaz de dichas operaciones

<b>Logros previstos de la Secretaría</b>	<b>Indicadores de progreso</b>
a) Mejor presentación de informes a la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto, la Asamblea General y los países que aportan contingentes y fuerzas de policía para que se adopten decisiones bien fundadas sobre las cuestiones relativas al mantenimiento de la paz	a) Un mayor porcentaje de los informes sobre el presupuesto e informes de ejecución se presenta dentro de los plazos fijados
b) Mayor eficiencia y eficacia de las operaciones de mantenimiento de la paz	b) i) Los adeudos en concepto de contingentes no superan los tres meses

- ii) Un mayor porcentaje de clientes encuestados califica como mínimo de “buena” o “muy buena” la orientación proporcionada por la División de Financiación de Operaciones de Mantenimiento de la Paz sobre las políticas y los procedimientos presupuestarios

### Estrategia

24.21 La ejecución de este componente del subprograma 2 está a cargo de la División de Financiación de Operaciones de Mantenimiento de la Paz de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General. La División seguirá formulando y aplicando políticas y procedimientos compatibles con el Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas en lo que respecta a las actividades de mantenimiento de la paz. Se mejorará la presentación de los presupuestos, los informes de ejecución y los informes especiales, los cuales incluirán marcos basados en los resultados cuando proceda, y se fortalecerá la transparencia de la información sobre necesidades de recursos y gastos. Se vigilarán atentamente la situación de caja y los gastos en efectivo. Todas las misiones de mantenimiento de la paz recibirán asesoramiento sobre políticas, metodologías, herramientas presupuestarias, capacitación y orientación. Mediante la prestación de servicios sustantivos, la División seguirá ayudando a la Asamblea General y a sus órganos subsidiarios competentes a deliberar y a adoptar decisiones sobre asuntos presupuestarios relacionados con el mantenimiento de la paz.

### Componente 3

#### Contabilidad, cuotas y presentación de informes financieros

**Objetivo de la Organización:** seguir mejorando la calidad de los estados financieros y obtener financiación para los gastos de la Organización con arreglo a lo dispuesto en el Artículo 17 de la Carta de las Naciones Unidas

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mayor integridad de los datos financieros	a) i) Opinión positiva de la Junta de Auditores sobre los estados financieros ii) No se reciben más de dos conclusiones de auditorías negativas importantes en relación con otras cuestiones financieras
b) Transacciones financieras en tiempo y exactas	b) i) Mayor porcentaje de pagos se tramitan y de transacciones se asientan dentro de los 30 días siguientes a la recepción de todos los documentos correspondientes ii) Conciliación de las cuentas bancarias dentro de los 30 días siguientes al fin del mes

- |  |  |
|--|--|
| <p>c) Pólizas de seguros que ofrecen mayores beneficios a la Organización</p> <p>d) Presentación en tiempo de la documentación necesaria para la adopción por los Estados Miembros de decisiones fundamentadas sobre cuestiones relativas a la escala de cuotas, la base de la financiación de las actividades de mantenimiento de la paz y la situación de las contribuciones</p> | <p>c) Número de mejoras o ajustes favorables introducidos en las condiciones de las pólizas de seguros</p> <p>d) i) Por lo menos el 90% de los informes mensuales sobre la situación de las contribuciones se presenta antes del fin del mes siguiente</p> <p>ii) Un mayor porcentaje de la documentación anterior al período de sesiones sobre la escala de cuotas y la base de financiación de las operaciones de mantenimiento de la paz se presenta dentro de los plazos fijados</p> |
|--|--|

### Estrategia

24.22 La ejecución de este componente del subprograma 2 está a cargo de la División de Contaduría General de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General. Se insistirá en aprovechar la tecnología para mejorar la tramitación de las transacciones financieras, los servicios que se prestan a los clientes y la calidad y disponibilidad de información financiera oportuna y correcta. Se seguirán haciendo esfuerzos para simplificar los procesos administrativos. La División de Contaduría General participará activamente en la continuación del proceso de aplicación del sistema de planificación de los recursos institucionales seleccionado. Asimismo, llevará a cabo actividades para asegurar la aplicación satisfactoria de las Normas Contables Internacionales para el Sector Público. El Servicio de Contribuciones de la División prestará un apoyo eficaz a la Comisión de Cuotas y a la Asamblea General durante las deliberaciones para llegar a un acuerdo sobre la escala de cuotas para el período 2013-2015 y la base de la financiación de las actividades de mantenimiento de la paz en ese período, y asegurará la fijación oportuna de las cuotas y el suministro de información sobre la situación de las cuotas prorrateadas. La División continuará asegurando la aplicación correcta del Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas y de las políticas y los procedimientos establecidos en materia de contabilidad.

### Componente 4 Servicios de tesorería

**Objetivo de la Organización:** asegurar la inversión prudente de los recursos y mejorar las medidas de administración del efectivo

#### Logros previstos de la Secretaría

- a) Mantenimiento de una administración prudente de los fondos

#### Indicadores de progreso

- a) El rendimiento del fondo de inversiones en dólares de los Estados Unidos es igual o superior al tipo de interés medio del bono del Tesoro de los Estados Unidos a 90 días

- |  |  |
|--|--|
| b) Mayor eficiencia y seguridad del sistema de pagos | b) i) Mantenimiento de un historial de salvaguardia sin pérdida de los recursos financieros<br>ii) Mayor porcentaje de desembolsos automáticos efectuados por conducto de la Sociedad para las Telecomunicaciones Financieras Interbancarias Mundiales (SWIFT) |
|--|--|

### Estrategia

24.23 La ejecución de este componente del subprograma 2 está a cargo de la Tesorería de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General. Se centrará la atención en mejorar la fiabilidad de los controles internos, seguir desarrollando los sistemas de gestión de inversiones y efectivo, y aumentar el porcentaje de pagos efectuados por medios electrónicos y otros medios seguros.

### Componente 5 Operaciones de información financiera

**Objetivo de la Organización:** mejorar la eficiencia de los procesos financieros institucionales

#### Logros previstos de la Secretaría

a) Todos los sistemas críticos de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General están plenamente respaldados

#### Indicadores de progreso

- |   |
|---|
| a) i) No se producen interrupciones imprevistas de los sistemas financieros<br>ii) Mayor porcentaje de clientes encuestados que califican el acceso a la información financiera y la calidad y puntualidad de esa información por lo menos de “bueno” o “muy bueno” |
|---|

### Estrategia

24.24 La ejecución de este componente del subprograma 2 está a cargo del Servicio de Operaciones de Información Financiera de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General. Durante el período que abarca el plan, el Servicio se centrará en prestar apoyo operacional a la Oficina del Contralor y a todas las divisiones de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General. Asimismo, procurará cumplir mejor sus funciones, establecer recursos de reserva para prestar apoyo operacional a los sistemas esenciales y formular un concepto y una estrategia en materia de tecnología de la información que sean coherentes y compatibles con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público y el sistema de planificación de los recursos institucionales. Además, coordinará los servicios; establecerá plataformas y herramientas estándar para los sistemas; se asegurará de que existan controles suficientes en todos los sistemas esenciales; seguirá examinando y compilando los requisitos institucionales vigentes de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General a fin de simplificar los procesos; participará activamente en la aplicación

sostenida del sistema de planificación de los recursos institucionales; y garantizará que los adelantos importantes introducidos en los sistemas apoyen la aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público y el sistema de planificación de los recursos institucionales.

### **Subprograma 3**

#### **Gestión de los recursos humanos**

##### **Componente 1**

##### **Políticas**

**Objetivo de la Organización:** promover y fortalecer las políticas de recursos humanos de las Naciones Unidas para satisfacer las necesidades cambiantes de la Organización

<b>Logros previstos de la Secretaría</b>	<b>Indicadores de progreso</b>
a) Mejor aplicación de las políticas de recursos humanos por los departamentos y las oficinas	a) Mayor porcentaje de departamentos y oficinas que dicen sentirse satisfechos con el asesoramiento y apoyo proporcionados por la Oficina de Gestión de Recursos Humanos
b) Mejor tramitación de las apelaciones y los casos disciplinarios	b) Mayor porcentaje de casos a los que se da respuesta en un plazo de 90 días
c) Mayor coherencia entre las organizaciones del régimen común de las Naciones Unidas en relación con las políticas de recursos humanos	c) Menor número de cuestiones de recursos humanos en las que no existe coherencia entre las organizaciones del régimen común de las Naciones Unidas

##### **Estrategia**

24.25 La ejecución de este componente del subprograma 3 está a cargo del Servicio de Políticas de Recursos Humanos de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos. El componente apoya los esfuerzos de reforma que está llevando a cabo actualmente el Secretario General con miras a ajustar las políticas de recursos humanos a la estrategia de la Organización para generar una cultura más transparente y orientada al logro de resultados y crear condiciones que permitan que la Organización atraiga y retenga a una fuerza de trabajo altamente calificada, talentosa, diversa y móvil con arreglo a lo dispuesto en las resoluciones de la Asamblea General 61/244 y 63/250.

24.26 Se prestará especial atención a formular y presentar a la Asamblea General propuestas sobre políticas de gestión de los recursos humanos; mejorar la coordinación y armonización con otras organizaciones del régimen común de las Naciones Unidas en lo que respecta a las políticas relativas a los sueldos, las prestaciones y las condiciones de servicio establecidas para el personal en todo el sistema por la Asamblea y la Comisión de Administración Pública Internacional; y prestar servicios de asesoramiento a efectos del personal de la Secretaría en todo el mundo. Al hacerlo, se tomarán en cuenta las necesidades cambiantes de la Organización, al tiempo que se promoverá una mayor transparencia, responsabilidad y rendición de cuentas y se mejorarán las condiciones de servicio para atraer y

retener a personal de calidad. La Dependencia de Derecho Administrativo de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos centrará su atención en gestionar las apelaciones de manera más eficaz, entre otras cosas, representando a la administración ante el Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas, y tramitando los casos disciplinarios oportunamente.

## **Componente 2**

### **Planificación estratégica y dotación de personal**

**Objetivo de la Organización:** promover la gestión racional de los recursos humanos de la Organización

<b>Logros previstos de la Secretaría</b>	<b>Indicadores de progreso</b>
a) Mejoran la contratación, la colocación y el ascenso del personal, y se facilita una representación geográfica más equitativa y un mayor equilibrio entre los géneros	a) i) Menor número de Estados Miembros no representados e insuficientemente representados en la Secretaría ii) Mayor porcentaje de funcionarias en puestos del cuadro orgánico y categorías superiores financiados con cargo al presupuesto ordinario iii) Menor promedio de días transcurridos entre la fecha de publicación de la vacante y la fecha de selección para todas las vacantes publicadas
b) Aumenta el acceso de los Estados Miembros a los datos pertinentes de recursos humanos	b) i) Mayor número de informes sobre cuestiones de recursos humanos disponible en línea ii) Menor promedio de días necesarios para responder a solicitudes de información particularizada sobre recursos humanos
c) Mejora la planificación de los recursos humanos	c) Mayor porcentaje de decisiones en materia de selección adoptadas antes de la fecha de jubilación de los titulares de los puestos respecto al total de jubilaciones previstas
d) Se cumple con la autoridad delegada en el ámbito de los recursos humanos	d) Todos los departamentos y las oficinas cumplen con todas las normas especificadas en el ejercicio de la autoridad delegada en materia de gestión de recursos humanos

### **Estrategia**

24.27 La ejecución de este componente del subprograma 3 está a cargo de la División de Planificación Estratégica y Dotación de Personal de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos. El componente presta apoyo a las medidas de



reforma que está aplicando actualmente el Secretario General con miras a lograr que la Organización sea más productiva y flexible y se oriente más al logro de resultados, con arreglo a lo dispuesto por los Estados Miembros en las resoluciones de la Asamblea General 61/244 y 63/250. Asimismo, seguirá respaldando la gestión racional de la Organización mediante una mejor planificación de la fuerza de trabajo, la contratación de personal de alta calidad y la supervisión de la autoridad delegada en toda la Secretaría, y seguirá proporcionando informes analíticos de la fuerza de trabajo mundial y evaluaciones de las tendencias de la fuerza de trabajo, y supervisando la eficacia y eficiencia de la gestión de los recursos humanos, así como el cumplimiento de las políticas y los procedimientos en este ámbito. Se adoptarán medidas para fortalecer la función de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos como autoridad central en materia de planificación estratégica de la fuerza de trabajo, contratación y supervisión a fin de mejorar la capacidad de la Organización para atraer y retener a funcionarios de gran calidad y garantizar que las decisiones de la Organización en el ámbito de la gestión de los recursos humanos se guíen por un sistema de planificación estratégica y rendición de cuentas basado en datos y orientado al logro de resultados. Se procurará reconfigurar el perfil de la fuerza de trabajo de la Secretaría por medio de la planificación, a fin de ajustarlo a las necesidades cambiantes de la Organización, al tiempo que se promoverá una mayor transparencia, responsabilidad y rendición de cuentas, y, en lo que respecta a la dotación de personal, se procurará tener debidamente en cuenta el principio de la distribución geográfica equitativa conforme a lo dispuesto en el párrafo 3 del Artículo 101 de la Carta de las Naciones Unidas. Se hará hincapié en ejecutar un marco mejorado de desempeño y rendición de cuentas respecto de la gestión de los recursos humanos mediante la autoevaluación y la prestación de apoyo concreto en este ámbito, incluidas la realización de visitas de apoyo al terreno, la prestación de asesoramiento a los departamentos y las oficinas para el debido ejercicio de la autoridad delegada, la ejecución eficiente y eficaz de los procesos de recursos humanos y la elaboración de estrategias relacionadas con la fuerza de trabajo a fin de dar respuesta a las prioridades.

24.28 Con miras a lograr una representación geográfica más equitativa de los Estados Miembros y mejorar la representación de la mujer, se seguirá fortaleciendo la colaboración con los Estados Miembros, los departamentos y otras organizaciones con miras a realizar campañas concretas de divulgación y buscar candidatos de alta calidad. El sistema integrado de gestión de talentos ayudará a acelerar los procesos de contratación. Un mecanismo perfeccionado de contratación de jóvenes profesionales, con procesos simplificados de examen y evaluación, permitirá dotar a la Organización de profesionales jóvenes, talentosos y sumamente motivados para desempeñar sus mandatos cambiantes. La realización de actividades internas y externas de divulgación y la adopción de medidas para incentivar la movilidad reducirán el número de lugares de destino con tasas de vacantes crónicamente altas.

**Componente 3**  
**Aprendizaje, perfeccionamiento y servicios de recursos humanos**

**Objetivo de la Organización:** promover el cambio de la cultura institucional en la Secretaría para dar respuesta a las nuevas exigencias y necesidades

<b>Logros previstos de la Secretaría</b>	<b>Indicadores de progreso</b>
a) Mejora la capacidad del personal actual para cumplir los mandatos	a) i) Mayor número total de cursos de capacitación y otros cursos de perfeccionamiento del personal concluidos por cada funcionario  ii) Por lo menos el 50% del personal se beneficia de un mínimo de cinco días de capacitación al año  iii) Un mayor porcentaje de funcionarios utiliza el sistema perfeccionado de gestión y desarrollo de la actuación profesional
b) Mejora el entorno de trabajo	b) i) Un mayor número de funcionarios encuestados reconoce la contribución positiva que hacen los programas de promoción de las perspectivas de carrera y apoyo a la movilidad al proceso de cambio de ocupación  ii) Un mayor número de funcionarios participa en los seminarios de apoyo y las sesiones de asesoramiento que ofrecen los centros de recursos para la promoción de las perspectivas de carrera  iii) Menor promedio de días necesarios para prestar servicios relacionados con recursos humanos a alrededor de 10.000 funcionarios de la Sede y las oficinas fuera de la Sede

**Estrategia**

24.29 La ejecución de este componente del subprograma 3 está a cargo de la División de Aprendizaje, Perfeccionamiento y Servicios de Recursos Humanos de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos. La División centrará sus esfuerzos en desarrollar los recursos humanos actuales y futuros de la Organización prestando servicios eficaces de gestión de recursos humanos y reforzando la integración de las competencias básicas y directivas en todos los sistemas de gestión de los recursos humanos, incluidos los sistemas de contratación, gestión de la actuación profesional, desarrollo de las perspectivas de carrera y formación; gestión de los programas de perfeccionamiento del personal de la Organización; prestación de apoyo para la promoción de las perspectivas de carrera del personal; aplicación de mecanismos que alienten la movilidad para satisfacer las necesidades de la Organización y crear

una fuerza de trabajo dotada de múltiples conocimientos y más versátil; perfeccionamiento de la gestión de la actuación profesional; prestación de apoyo a los funcionarios para que puedan conciliar su vida profesional y personal; prestación de servicios de asesoramiento y tramitación de los nombramientos iniciales, las renovaciones de los nombramientos, las actividades de orientación, las separaciones del servicio, los traslados de lugar de destino, y los derechos aplicables, como los subsidios de alquiler, las prestaciones por familiares a cargo y los subsidios de educación. Se hará hincapié en colaborar con los directores de programas para llevar adelante la reforma de la gestión de los recursos humanos a fin de promover la excelencia de la fuerza de trabajo de la Organización.

#### **Componente 4** **Servicios médicos**

**Objetivo de la Organización:** asegurar que todo el personal, incluido el asignado a una misión, esté apto para cumplir sus funciones y promover y mantener la salud del personal

<b>Logros previstos de la Secretaría</b>	<b>Indicadores de progreso</b>
a) Mejores servicios de salud para el personal en todo el mundo, incluidas intervenciones médicas rápidas y eficaces ante accidentes y enfermedades laborales	a) i) Se mantiene un porcentaje no menor al 95% de los clientes encuestados que dice sentirse satisfecho con los servicios prestados ii) Menor promedio de días necesario para responder a las solicitudes de autorización médica iii) Se sigue dando respuesta en el mismo día a las solicitudes de evacuación médica iv) Menor promedio de días necesario para responder a las solicitudes de repatriación
b) Mayor conciencia del personal sobre las cuestiones de salud	b) Por lo menos 20.000 funcionarios participan en actividades de promoción de la salud

#### **Estrategia**

24.30 La ejecución de este componente del subprograma 3 está a cargo de la División de Servicios Médicos de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos. Para lograr el objetivo de este subprograma, la División seguirá prestando servicios de salud ocupacional al personal de las Naciones Unidas y de sus fondos, programas y organismos radicado en Nueva York; respaldando el acceso del personal a una atención médica apropiada del modo más eficaz en función de los costos; asesorando a la administración sobre los programas de prestaciones para el personal y otras cuestiones médico-administrativas; y actualizando periódicamente las normas médicas y las políticas sanitarias, y coordinándolas para que se apliquen en todo el sistema de las Naciones Unidas. La División también hará hincapié en el desarrollo de algunas de sus funciones para seguir ajustando sus actividades a las prioridades actuales de la Organización. A ese respecto, prestará particular atención

a los mecanismos administrativos necesarios para dar respuesta a las necesidades sistémicas de salud ocupacional, seguridad y atención médica relacionadas con la ampliación de la presencia mundial sobre el terreno del personal de las Naciones Unidas. Se seguirá haciendo hincapié en la prestación de servicios de salud mental como parte de la atención integral de la salud; la profundización de los esfuerzos para asegurar que se apliquen los aspectos médicos de la política de personal de las Naciones Unidas en relación con el VIH/SIDA, incluido el acceso a la atención y al tratamiento; la simplificación y racionalización sostenidas de las actividades médico-administrativas y la delegación de responsabilidad al respecto en las oficinas fuera de la Sede; la ejecución de programas de bienestar del personal en los lugares de trabajo y la ampliación de los programas de promoción de la salud y prevención de enfermedades; la realización de aportaciones sobre cuestiones médicas para el proceso de planificación de la continuidad de las operaciones en caso de que se produzcan incidentes graves, incluidos incidentes en que se registre un gran número de víctimas, y problemas de salud pública, como las pandemias; y el envío inmediato a cualquier lugar de equipos de emergencia médica de las Naciones Unidas. La División de Servicios Médicos seguirá perfeccionando su sistema de gestión electrónica de la información sobre salud ocupacional para mejorar aún más la prestación de servicios médicos de calidad al personal de las Naciones Unidas sobre el terreno y aumentar su eficiencia en el cumplimiento de sus funciones médico-administrativas.

### **Componente 5**

#### **Sistemas de información de recursos humanos**

**Objetivo de la Organización:** asegurar que los servicios de tecnología de la información y las comunicaciones de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos apoyen las funciones de recursos humanos en toda la Secretaría de las Naciones Unidas

<b>Logros previstos de la Secretaría</b>	<b>Indicadores de progreso</b>
Perfeccionamiento de los sistemas informáticos de recursos humanos	Menor promedio de horas necesario para responder a las solicitudes de apoyo de los sistemas de información de recursos humanos

#### **Estrategia**

24.31 La ejecución de este componente del subprograma 3 está a cargo de la Sección de Sistemas de Información de Recursos Humanos de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos. Para alcanzar el objetivo de este subprograma, la Sección seguirá desarrollando y mejorando los sistemas de información a fin de apoyar la aplicación de las reformas de las Naciones Unidas en el ámbito de los recursos humanos. Las actividades básicas a este respecto abarcarán la prestación de apoyo a Inspira, el sistema de información sobre gestión de talentos, incluida la introducción de mejoras a dicho sistema en materia de contratación, gestión del aprendizaje y gestión de la actuación profesional. La Sección se ocupará del desarrollo de aplicaciones y el mantenimiento del sistema Inspira, así como de la prestación de apoyo a sus usuarios. La ampliación del almacén de datos comprenderá la creación y puesta en práctica de “tableros” en línea, que proporcionarán a los especialistas en recursos humanos y a los directores de programas de las misiones de mantenimiento

de la paz herramientas autónomas para realizar autoevaluaciones del cumplimiento de las metas y el desempeño, sobre la base de los planes de acción de recursos humanos, y facilitarán la supervisión y el seguimiento por los Estados Miembros.

24.32 El servicio de asistencia al usuario del Sistema Integrado de Información de Gestión seguirá prestando apoyo a los usuarios de toda la Secretaría, y la Sección prestará apoyo general en lo relacionado con las computadoras y la automatización de las oficinas dentro de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos. La Sección también seguirá apoyando la aplicación de sistemas de planificación de los recursos institucionales que cumplan con las normas y las directrices de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

## **Subprograma 4**

### **Servicios de apoyo**

#### **Componente 1**

#### **Locales y servicios comerciales**

---

**Objetivo de la Organización:** facilitar el funcionamiento eficiente y eficaz de la Secretaría en lo que respecta a los locales de oficina y de conferencia, las transmisiones, la gestión de bienes, los viajes y el transporte, la gestión de expedientes y archivo, los servicios de correo y valija diplomática, y las actividades comerciales

---

#### **Logros previstos de la Secretaría**

#### **Indicadores de progreso**

a) Aumentan la calidad de las emisoras y los servicios de radiodifusión, y la inmediatez de esos servicios	a) Un mayor porcentaje de los servicios se presta con arreglo a las normas establecidas
b) Mejora la gestión de los bienes fuera de la Sede	b) Un mayor porcentaje de los programas de mantenimiento de la infraestructura de las oficinas fuera de la Sede son estandarizados, completos y actualizados
c) Se obtienen economías en relación con los gastos de viaje de la Organización	c) Se mantienen las economías logradas en relación con el total de gastos en concepto de viajes
d) Los registros de la Secretaría se gestionan de forma eficaz	d) Un mayor porcentaje de oficinas cumple con las normas de gestión de registros de las Naciones Unidas
e) Los servicios de correos y valija diplomática son eficaces y eficientes	e) Un mayor porcentaje de encuestados dice sentirse satisfecho con los servicios de correos y valija diplomática

---

#### **Estrategia**

24.33 La ejecución de este componente del subprograma está a cargo de la División de Locales y de Servicios Comerciales de la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo. En el bienio 2012-2013, la División seguirá enfrentando los retos que plantea la ejecución del plan maestro de mejoras de infraestructura y los cambios

tecnológicos resultantes, así como la reestructuración del complejo de la Sede de las Naciones Unidas, que se espera que requiera importantes ajustes operacionales. La División también participará activamente en el diseño y la ejecución del sistema de planificación de los recursos institucionales y otras aplicaciones para todo el sistema, como las relacionadas con la gestión de las relaciones con los clientes y la gestión de los contenidos institucionales, en el contexto de la aplicación de Normas Contables Internacionales para el Sector Público. Tanto el plan maestro de mejoras de infraestructura como las iniciativas relacionadas con el sistema de planificación de los recursos institucionales y las Normas Contables Internacionales para el Sector Público repercutirán en todos los ámbitos de la labor relativa a los locales y los servicios comerciales. Teniendo en cuenta esas circunstancias excepcionales, el programa de trabajo prestará especial atención a:

a) Gestionar los cambios tecnológicos y operacionales en los locales restaurados de la Sede de las Naciones Unidas mediante una reorganización de las operaciones relativas a los locales y los servicios comerciales que promueva la eficiencia, la gestión del riesgo, la continuidad de las operaciones y la sostenibilidad ambiental;

b) Elaborar programas de mantenimiento más amplios para el período posterior a la culminación del plan maestro de mejoras de infraestructura que garanticen la integridad sostenida de la infraestructura y el buen funcionamiento de todos los sistemas de los edificios;

c) Ejecutar programas periódicos de renovación de los espacios alquilados a largo plazo y prestar servicios de administración de edificios a todos los locales de la Sede, incluidos los locales provisionales, para garantizar un entorno de trabajo seguro para todos los ocupantes;

d) Coordinar, en el marco del plan maestro de mejoras de infraestructura, la reocupación del edificio de la Asamblea General y el regreso del personal al edificio de la Secretaría de forma que se reduzcan al mínimo las interrupciones;

e) Mejorar la eficiencia de la prestación de servicios en los locales mediante la aplicación constante del sistema de gestión de las relaciones con los clientes y el seguimiento en tiempo real de los indicadores fundamentales del desempeño, incluso en lo que respecta a la planificación del espacio de oficinas y la gestión de bienes;

f) Mejorar la gestión de los bienes fuera de la Sede incorporando una perspectiva institucional en la elaboración de planes estratégicos de mejoras de infraestructura en las oficinas fuera de la Sede y coordinando estrechamente la planificación y ejecución de los proyectos de construcción y los proyectos fundamentales de mantenimiento;

g) Mantener servicios de viajes y transporte eficientes y económicos, en particular aplicando las mejores prácticas en este ámbito, así como estrechando la cooperación y estableciendo parámetros de referencia con otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas;

h) Mejorar el cumplimiento por la Secretaría de las normas de gestión de expedientes de las Naciones Unidas prestando servicios de asesoramiento y proporcionando herramientas basadas en la web, incluido un juego de herramientas de evaluación, para apoyar la aplicación de las normas;

i) Mejorar la eficiencia de los servicios de correos y valija diplomática perfeccionando constantemente los servicios automatizados de selección, seguimiento y envío;

j) Fortalecer la función de elaboración de políticas y supervisión respecto de la gestión de los locales.

## **Componente 2**

### **Servicios de adquisición**

**Objetivo de la Organización:** lograr adquisiciones eficientes, eficaces en función de los costos, oportunas y de calidad

<b>Logros previstos de la Secretaría</b>	<b>Indicadores de progreso</b>
a) Servicios de adquisición que satisfacen plenamente las necesidades de los planes de adquisiciones	a) i) Mayor porcentaje de clientes encuestados que expresa satisfacción ii) Se reduce el promedio de semanas que transcurre entre la presentación del enunciado de trabajo definitivo y el otorgamiento del contrato
b) Aumenta el nivel de competencia internacional	b) Mayor número de proveedores que cumplen los requisitos para ser invitados a participar en las licitaciones
c) Mejora el cumplimiento de las políticas, los procedimientos y las mejores prácticas en materia de adquisiciones	c) Menor número de conclusiones de auditoría negativas formuladas por la Junta de Auditores de las Naciones Unidas
d) Aumentan el acceso y la participación de los proveedores de los países en desarrollo y países de economía en transición en lo que respecta a las adquisiciones de las Naciones Unidas	d) Mayor número de proveedores de países en desarrollo y países de economía en transición inscritos para participar en las adquisiciones de las Naciones Unidas

### **Estrategia**

24.34 La ejecución de este componente del subprograma está a cargo de la División de Adquisiciones de la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo. La División hará hincapié en lo siguiente:

a) Intercambiar mejores prácticas entre las organizaciones de las Naciones Unidas; examinar los procedimientos y las directrices utilizando herramientas informáticas y de desarrollo, como Wikipedia y el portal mundial para los proveedores y la Extranet de las Naciones Unidas; colaborar estrechamente con los solicitantes y los interesados para presentar planes de adquisiciones más precisos, de mayor calidad y más a tiempo y elaborar planes de selección de fuentes de suministro, enunciados de trabajo, especificaciones y criterios de evaluación objetivos;

b) Fortalecer la cooperación con la Cámara de Comercio Internacional, la Federación Mundial de Cámaras y sus cámaras de comercio participantes en todo el

mundo para divulgar información sobre las condiciones de licitación de la Organización y buscar posibles proveedores en sectores concretos donde la Organización tiene una fuente de aprovisionamiento limitada a fin de invitarlos a presentar ofertas a través de su red, y examinar periódicamente el desempeño de los proveedores, incluso utilizando fuentes externas y mecanismos de selección de proveedores;

c) Elaborar y poner en práctica cursos de capacitación en línea sobre adquisiciones; rotar al personal entre la Sede y otros lugares de destino para asegurar la aplicación coherente y el cumplimiento pleno de las políticas y los procedimientos establecidos, así como de las mejores prácticas en toda la Organización; y adoptar medidas correctivas en respuesta a las observaciones y recomendaciones formuladas por los órganos de supervisión.

### **Subprograma 5\***

#### **Gestión estratégica y coordinación de la tecnología de la información y las comunicaciones**

---

**Objetivo de la Organización:** facilitar el logro de los objetivos estratégicos de la Organización mediante la tecnología de la información y las comunicaciones

---

<b>Logros previstos de la Secretaría</b>	<b>Indicadores de progreso</b>
a) Mejora la gestión de los conocimientos, la gestión de los recursos y la gestión de la infraestructura	a) i) Mayor número de aplicaciones, servicios e infraestructuras comunes que se facilitan gracias a los programas de gestión de los conocimientos, gestión de los recursos y gestión de la infraestructura ii) Mayor número de estudios generales de viabilidad que cumplen con los procesos de gobernanza establecidos iii) Mayor número de sistemas e infraestructuras que se consolidan en los centros de datos institucionales
b) Se optimiza el uso de los recursos de tecnología de la información y las comunicaciones con arreglo a normas comunes	b) Mayor número de normas, directrices y procedimientos de tecnología de la información y las comunicaciones comunes a toda la Organización que se aplican
c) Aumentan la coordinación, la colaboración y la coherencia dentro del sistema de las Naciones Unidas en todas las cuestiones relacionadas con la tecnología de la información y las comunicaciones	c) Mayor número de iniciativas de armonización de todo el sistema

---

\* La aplicación del subprograma 5 está a cargo únicamente de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la Sede.



## Estrategia

24.35 La ejecución de este subprograma está a cargo de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, de conformidad con lo dispuesto por la Asamblea General en su resolución 63/262. La Oficina centrará su atención en integrar las funciones de tecnología de la información y las comunicaciones en toda la Secretaría; lograr la coherencia y coordinación de estas funciones dentro de la Organización; establecer una estructura de gobernanza operacionalmente eficaz en este ámbito, con estructuras jerárquicas y mecanismos de rendición de cuentas claramente definidos; y fomentar una mayor coordinación y colaboración dentro de las organizaciones de las Naciones Unidas, y entre ellas, en todas las cuestiones relativas a la tecnología de la información y las comunicaciones, de conformidad con la estrategia aprobada al respecto por la Asamblea General. En este contexto, se prestará atención a:

- a) Elaborar estructuras, políticas, procesos y normas globales de tecnología de la información y las comunicaciones para gestionar esta tecnología de una manera más eficaz;
- b) Establecer programas estratégicos de gestión de los conocimientos, gestión de los recursos y gestión de la infraestructura para ajustar más las iniciativas en materia de tecnología de la información y las comunicaciones a las necesidades de la Organización;
- c) Realizar exámenes críticos de las iniciativas y los servicios de tecnología y de la información y las comunicaciones para optimizar el uso de los recursos en este ámbito;
- d) Aumentar la coordinación y colaboración con otros organismos de las Naciones Unidas respecto de la tecnología de la información y las comunicaciones, incluida la adopción (de forma directa o por intermedio del Comité de Alto Nivel sobre Gestión y la Red de tecnología de la información y las comunicaciones) de iniciativas de armonización, como el establecimiento del directorio común del sistema de las Naciones Unidas, la red mundial, y los parámetros de referencia de los costos de la tecnología de la información y las comunicaciones, entre otras;
- e) Examinar todas las iniciativas y operaciones de la Secretaría en el ámbito de la tecnología de la información y las comunicaciones.

## Subprograma 6

### Actividades en materia de tecnología de la información y las comunicaciones

---

**Objetivo de la Organización:** facilitar el logro de los objetivos operacionales y estratégicos de la Organización mediante la tecnología de la información y las comunicaciones

---

#### Logros previstos de la Secretaría

#### Indicadores de progreso

- |   |   |
|---|---|
| a) Aumenta la capacidad de la Organización para gestionar sus actividades | a) i) Mayor número de servicios automatizados |
|---|---|

- ii) Mayor porcentaje de servicios que alcanzan los niveles estandarizados previstos
  - b) Aumenta la coincidencia de los procesos estandarizados de prestación de servicios y ejecución de proyectos con las mejores prácticas
  - b) Mayor número de servicios prestados con arreglo a las mejores prácticas establecidas por la Organización Internacional de Normalización
- 

### **Estrategia**

24.36 La ejecución de este subprograma está a cargo de Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, con la dirección estratégica del Oficial Principal de Tecnología de la Información. El programa de trabajo hará hincapié en:

- a) Traducir las necesidades funcionales y operacionales de la Organización en la adquisición y aplicación efectiva y eficaz de soluciones de tecnología de la información y las comunicaciones, prestando especial atención a mejorar la gestión de la información y los recursos;
- b) Determinar las necesidades de servicios y definir actividades y estructuras acordes para proporcionar esos servicios y prestar apoyo;
- c) Definir niveles de resultados que sean comparables con los puntos de referencia del sector y verificar su obtención;
- d) Promover el debido uso de los programas informáticos de código abierto en la Secretaría;
- e) Mejorar la gestión de los servicios y los resultados;
- f) Elaborar y poner en práctica un catálogo estandarizado de servicios mundiales para mejorar los servicios prestados por la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y otras dependencias competentes en este ámbito a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la Organización.

## B. Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra\*

### Subprograma 2

#### Planificación de programas, presupuesto y contaduría general (Ginebra)

**Objetivo de la Organización:** asegurar una gestión financiera acertada, eficaz y eficiente de los activos de las Naciones Unidas administrados por la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mejor gestión de los recursos generales del presupuesto por programas	a) Reducción de las obligaciones por liquidar y la cancelación de obligaciones de períodos anteriores como porcentaje de la consignación final
b) Mejor gestión de los recursos extrapresupuestarios	b) i) Reducción del tiempo de respuesta necesario para la asignación de recursos extrapresupuestarios ii) Reducción de la diferencia porcentual entre los créditos y los gastos extrapresupuestarios
c) Mayor integridad de los datos financieros	c) i) Opinión positiva de la Junta de Auditores sobre los estados financieros ii) Ausencia de conclusiones de auditoría negativas importantes en relación con otras cuestiones financieras
d) Servicios de tesorería eficientes	d) Mayor porcentaje de pagos automáticos efectuados de conformidad con las normas de la red SWIFT
e) Puntualidad y exactitud de las transacciones financieras	e) i) Mayor porcentaje de pagos tramitados y de transacciones asentadas dentro de los 30 días siguientes a la recepción de todos los documentos correspondientes ii) Conciliación de las cuentas bancarias dentro de los 30 días siguientes al fin del mes

#### Estrategia

24.37 La ejecución del subprograma está a cargo del Servicio de Gestión de Recursos Financieros. La estrategia que se empleará para alcanzar este objetivo incluirá:

\* La ejecución del subprograma 1 corresponde exclusivamente al Departamento de Gestión de la Sede; y la ejecución del subprograma 5 corresponde exclusivamente a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la Sede.

a) Participar en la formulación de la política de las Naciones Unidas en materia de presupuesto, finanzas, tesorería y esferas conexas y estar al tanto de su evolución, en particular por lo que respecta al nuevo sistema de planificación de los recursos institucionales y a las Normas Contables Internacionales para el Sector Público;

b) Mantener un estrecho vínculo con la Sede e informar y asesorar de manera oportuna acerca de la gestión financiera a las entidades a que presta servicios la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra;

c) Examinar periódicamente los procedimientos de secuenciación de tareas para hallar formas de aumentar la eficacia de la gestión financiera y la eficiencia de los procesos de trabajo;

d) Realizar evaluaciones de los riesgos como parte del programa ordinario de actividades, y adoptar medidas paliativas o de refuerzo de los sistemas de control;

e) Asegurar el estricto cumplimiento del Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada y de la política financiera de las Naciones Unidas.

### **Subprograma 3 Gestión de los recursos humanos (Ginebra)**

**Objetivo de la Organización:** promover el cambio de la cultura institucional de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra para hacer frente a los nuevos requisitos y necesidades

<b>Logros previstos de la Secretaría</b>	<b>Indicadores de progreso</b>
a) Mayor versatilidad del personal	a) Una tasa de movilidad del personal no inferior al 20%
b) Mejor capacidad del personal para aplicar los mandatos	b) Al menos el 50% del personal alcanza o supera el nivel mínimo de cinco días de capacitación por año
c) Mejor entorno de trabajo	c) Mayor porcentaje de funcionarios que responden a las encuestas y reconocen la contribución de los programas de promoción de las perspectivas de carrera y de apoyo a la movilidad en el proceso de cambio de puesto de trabajo
d) Mejores servicios de salud para el personal	d) i) Mayor porcentaje de clientes que expresan satisfacción con los servicios prestados ii) Todas las entidades que participan en el Servicio Médico Común de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra expresan satisfacción con los servicios recibidos

## Estrategia

24.38 La ejecución del subprograma está a cargo del Servicio de Gestión de Recursos Humanos. El servicio se concentrará aplicar el programa del Secretario General de reforma de los recursos humanos. En particular, procurará adaptar los servicios prestados a las prioridades actuales de la Organización en las esferas siguientes: a) la selección y administración del personal; b) las actividades de perfeccionamiento y aprendizaje del personal en relación con el apoyo y la promoción de las perspectivas de carrera y el mejoramiento de los conocimientos y las competencias; c) los servicios médicos, incluidos los programas de salud y bienestar general; y d) la promoción de la movilidad para fomentar una fuerza de trabajo más versátil y con aptitudes múltiples.

## Subprograma 4 Servicios de apoyo (Ginebra)

**1. Objetivo de la Organización:** facilitar el funcionamiento eficaz y eficiente de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra en todo lo relativo a la gestión de las oficinas y las instalaciones de conferencias, la gestión de los activos, los servicios de viajes y transporte, y los servicios de correo y valija diplomática

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mejor calidad y puntualidad de los servicios de instalaciones	a) Mayor proporción de servicios prestados de conformidad con las normas establecidas
b) Mejor gestión de las instalaciones	b) Programas de mantenimiento de las infraestructuras completados y ejecutados con arreglo a las normas y los plazos establecidos
c) Realizar economías en los gastos de viajes	c) Mantenimiento de las economías conseguidas en relación con el costo total de los viajes

**2. Objetivo de la Organización:** asegurar un proceso de adquisiciones eficiente, eficaz en función de los costos, ajustado a los plazos y de alta calidad

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Los servicios de adquisiciones atienden todas las necesidades establecidas en los planes de adquisiciones	a) i) Mayor porcentaje de acuerdos estratégicos a largo plazo, como órdenes generales de compra y contratos marco ii) Reducción del número de días transcurridos desde la presentación de un plan de trabajo definitivo hasta la adjudicación de un contrato
b) Mayor nivel de competición internacional	b) Mayor número de proveedores que cumplen los requisitos para participar en los concursos de licitación

- |   |  |
|---|--|
| c) Mayor acceso y participación de proveedores de países en desarrollo y de países de economía en transición en el proceso de adquisiciones | c) Mayor número de proveedores registrados de países en desarrollo y de países de economía en transición |
|---|--|

**Estrategia**

24.39 La ejecución del subprograma está a cargo de los Servicios Centrales de Apoyo. Se hará hincapié en mejorar la eficiencia de la gestión de las instalaciones y en prestar servicios de adquisiciones y viajes que sean eficaces en función de los costos, eficientes y de gran calidad.

## **Subprograma 6**

### **Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones (Ginebra)**

**Objetivo de la Organización:** facilitar el logro de los objetivos operacionales de la Organización mediante la tecnología de la información y las comunicaciones

<b>Logros previstos de la Secretaría</b>	<b>Indicadores de progreso</b>
a) Mayor capacidad de la Organización para la gestión de sus actividades	a) i) Mayor número de servicios automatizados ii) Mayor porcentaje de servicios que alcanzan el nivel estándar previsto
b) Mejor adaptación de los procesos de prestación de servicios estandarizados y ejecución de proyectos a las mejores prácticas del sector	b) Mayor número de servicios prestados de conformidad con las mejores prácticas recomendadas por la Organización Internacional de Normalización

**Estrategia**

24.40 La ejecución del subprograma está a cargo del Servicio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. El Servicio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, en coordinación con el Oficial Jefe de Tecnología de la Información y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, seguirá centrándose en aplicar las políticas de la Organización en la esfera de la tecnología de la información y las comunicaciones. En concreto, sus actividades tendrán por objeto:

- a) Traducir las necesidades funcionales y operacionales de la Organización en la adquisición y aplicación efectiva y eficiente de soluciones de tecnología de la información y las comunicaciones, prestando especial atención a mejorar la gestión de la información y los recursos;
- b) Determinar las necesidades de servicios y definir actividades y estructuras de ejecución y apoyo que se correspondan con ellas;
- c) Definir niveles de resultados que sean comparables con los puntos de referencia del sector y verificar su obtención;

d) Promover el logro de los objetivos sustantivos de la Organización mediante la aplicación de soluciones de tecnología de la información y las comunicaciones, incluido el sistema de planificación de los recursos institucionales.

### C. Oficina de las Naciones Unidas en Viena\*

#### Subprograma 2

#### Planificación de programas, presupuesto y contaduría general (Viena)

**Objetivo de la Organización:** asegurar una gestión financiera acertada, eficaz y eficiente de los activos de las Naciones Unidas administrados por la Oficina de las Naciones Unidas en Viena

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mejor gestión de los recursos generales del presupuesto por programas	a) Reducción de las obligaciones por liquidar y la cancelación de obligaciones de períodos anteriores como porcentaje de las consignaciones finales
b) Mejor gestión de los recursos extrapresupuestarios	b) i) Reducción del tiempo de respuesta necesario para la asignación de recursos extrapresupuestarios ii) Reducción de la diferencia porcentual entre los créditos y los gastos extrapresupuestarios
c) Mayor integridad de los datos financieros	c) i) Opinión positiva de la Junta de Auditores sobre los estados financieros ii) Ausencia de conclusiones de auditoría negativas importantes en relación con otras cuestiones financieras
d) Puntualidad y exactitud de las transacciones financieras	d) i) Mayor porcentaje de pagos tramitados y de transacciones asentadas dentro de los 30 días siguientes a la recepción de todos los documentos correspondientes ii) Conciliación de las cuentas bancarias dentro de los 30 días siguientes al fin del mes iii) Mayor porcentaje de pagos automatizados

\* La ejecución del subprograma 1 corresponde exclusivamente al Departamento de Gestión de la Sede; y la ejecución del subprograma 5 corresponde exclusivamente a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la Sede.

## Estrategia

24.41 La ejecución del subprograma está a cargo del Servicio de Gestión de Recursos Financieros. Durante el bienio, el Servicio continuará reforzando el seguimiento de la ejecución del presupuesto, el control financiero y la presentación de informes. También seguirá proporcionando asistencia a todos los organismos del programa de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito en materia de planificación de programas, presupuestación, ejecución de programas y presentación de informes sobre la ejecución del presupuesto y la gestión financiera. La estrategia incluirá:

- a) Mejorar los servicios prestados a los clientes y simplificar los procesos administrativos;
- b) Ayudar, orientar y capacitar a los directores de programas y las dependencias administrativas de las organizaciones a las que se prestan servicios sobre cuestiones presupuestarias y de gestión financiera, procedimientos de examen y eficacia en la ejecución del presupuesto;
- c) Fortalecer los controles financieros internos y simplificar los procedimientos y las directrices financieras para asegurar la eficiencia de la gestión financiera;
- d) Mejorar los procedimientos vigentes para la administración de los recursos extrapresupuestarios, en particular dando respuestas más oportunas a los departamentos y oficinas a los que se prestan servicios;
- e) Participar en la formulación de la política de las Naciones Unidas en materia de presupuesto, finanzas, tesorería y esferas conexas y estar al tanto de su evolución, en particular por lo que respecta al nuevo sistema de planificación de los recursos institucionales y a las Normas Contables Internacionales para el Sector Público.

## Subprograma 3 Gestión de los recursos humanos (Viena)

**Objetivo de la Organización:** promover el cambio de la cultura institucional de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena para hacer frente a los nuevos requisitos y necesidades

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mayor versatilidad del personal	a) Una tasa de movilidad del personal no inferior al 20%
b) Mejor capacidad del personal para aplicar los mandatos	b) Al menos el 50% del personal alcanza o supera el nivel mínimo de cinco días de capacitación por año



- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| c) Mejor entorno de trabajo | c) Mayor porcentaje de funcionarios que responden a las encuestas y reconocen la contribución de los programas de promoción de las perspectivas de carrera y de apoyo a la movilidad en el proceso de cambio de puesto de trabajo |
|-----------------------------|---|

### Estrategia

24.42 La ejecución del subprograma está a cargo del Servicio de Gestión de Recursos Humanos. El Servicio se concentrará en aplicar el programa del Secretario General para la reforma de la gestión de los recursos humanos, en particular en las esferas siguientes: a) el perfeccionamiento del personal, mejorando sus competencias sustantivas y técnicas y vinculando estrechamente las iniciativas de aprendizaje y capacitación con el sistema de evaluación de la actuación profesional, la planificación de la sucesión, la gestión de la actuación profesional, los mecanismos de promoción de las perspectivas de carrera, el mejoramiento de las condiciones de servicio y la incorporación de la perspectiva de género; y b) el fortalecimiento del mecanismo de rendición de cuentas y responsabilidad para el personal y los administradores de todos los niveles. También se procurará que el personal de todas las entidades de las Naciones Unidas con sede en Viena tenga acceso a servicios médicos apropiados, incluidos programas de salud y bienestar integral; y c) el fomento de una fuerza de trabajo más móvil, versátil y con aptitudes múltiples.

### Subprograma 4 Servicios de apoyo (Viena)

**1. Objetivo de la Organización:** facilitar el funcionamiento eficaz y eficiente de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena, la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito y las entidades afiliadas en todo lo relativo a la gestión de las oficinas y las instalaciones de conferencias, la gestión de los activos, los servicios de viajes y transporte, la gestión de los archivos y registros, los servicios de correo y valija diplomática, y las actividades comerciales

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mejor calidad y puntualidad de los servicios de instalaciones	a) Mayor proporción de servicios prestados de conformidad con las normas establecidas
b) Realizar economías en los gastos de viajes	b) Mantenimiento de las economías conseguidas en relación con el costo total de los viajes
c) Mejor gestión de los registros de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito	c) Introducción y aplicación de un sistema de archivo electrónico en la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito en sustitución del sistema tradicional de archivo en papel

---

**2. Objetivo de la Organización:** asegurar un proceso de adquisiciones eficiente, eficaz en función de los costos, ajustado a los plazos y de alta calidad

---

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Los servicios de adquisiciones atienden todas las necesidades establecidas en los planes de adquisiciones	a) i) Aumento de la satisfacción con los servicios prestados, tanto en Viena como en las oficinas sobre el terreno, constatado mediante encuestas de evaluación de los servicios  ii) Reducción del número de semanas transcurridas desde la presentación de un plan de trabajo definitivo hasta la adjudicación de un contrato  iii) Mayor porcentaje de oficiales de adquisiciones de las oficinas sobre el terreno de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito que han completado su capacitación
b) Mayor nivel de competición internacional	b) Mayor número de proveedores que cumplen los requisitos para participar en los concursos de licitación
c) Mayor acceso y participación de proveedores de países en desarrollo y de países de economía en transición en el proceso de adquisiciones	c) Mayor número de proveedores registrados de países en desarrollo y de países de economía en transición

---

### Estrategia

24.43 La ejecución del subprograma está a cargo de la Sección de Apoyo General y la Sección de Adquisiciones de la División de Gestión. Se centrará la atención en:

- a) Mantener servicios eficientes y económicos de viajes, visados y transporte, en particular mediante una estrecha cooperación con otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas ubicadas en el Centro Internacional de Viena;
- b) Mejorar los sistemas de archivo de la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito con miras a suprimir el uso de papel, en particular mediante la distribución y el archivo electrónicos de los documentos;
- c) Aplicar medidas ecológicamente racionales de ahorro de energía en el Centro Internacional de Viena;
- d) Seguir mejorando la calidad y reduciendo el tiempo de tramitación de las adquisiciones, mediante una mayor automatización y racionalización del proceso siempre que sea posible.

## Subprograma 6

### Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones (Viena)

**Objetivo de la Organización:** facilitar el logro de los objetivos operacionales de la Organización mediante la tecnología de la información y las comunicaciones

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mayor capacidad de la Organización para la gestión de sus actividades	a) i) Mayor número de servicios automatizados ii) Mayor porcentaje de servicios que alcanzan el nivel estándar previsto
b) Mejor adaptación de los procesos de prestación de servicios estandarizados y ejecución de proyectos a las mejores prácticas del sector	b) Mayor número de servicios prestados de conformidad con las mejores prácticas recomendadas por la Organización Internacional de Normalización

#### Estrategia

24.44 La ejecución del subprograma está a cargo del Servicio de Tecnología de la Información de la División de Gestión. El programa de trabajo se centrará en:

- a) Traducir las necesidades funcionales y operacionales de la Organización en la adquisición y aplicación efectiva y eficiente de soluciones de tecnología de la información y las comunicaciones, prestando especial atención a mejorar la gestión de la información y los recursos;
- b) Determinar las necesidades de servicios y definir actividades y estructuras de ejecución y apoyo que se correspondan con ellas;
- c) Definir niveles de resultados que sean comparables con los puntos de referencia del sector y verificar su obtención.

## D. Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi\*

### Subprograma 2

#### Planificación de programas, presupuesto y contaduría general (Nairobi)

**Objetivo de la Organización:** asegurar una gestión financiera acertada, eficaz y eficiente de los activos de las Naciones Unidas administrados por la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Mejor gestión de los recursos generales del presupuesto por programas	a) Reducción de las obligaciones por liquidar y la cancelación de obligaciones de períodos anteriores como porcentaje de las consignaciones finales
b) Mejor gestión de los recursos extrapresupuestarios	b) i) Reducción del tiempo de respuesta necesario para la asignación de recursos extrapresupuestarios ii) Reducción de la diferencia porcentual entre los créditos y los gastos extrapresupuestarios
c) Mayor integridad de los datos financieros	c) i) Opinión positiva de la Junta de Auditores sobre los estados financieros ii) Ausencia de conclusiones de auditoría negativas importantes en relación con otras cuestiones financieras
d) Puntualidad y exactitud de las transacciones financieras	d) i) Mayor porcentaje de pagos tramitados y de transacciones asentadas dentro de los 30 días siguientes a la recepción de todos los documentos correspondientes ii) Conciliación de las cuentas bancarias dentro de los 30 días siguientes al fin del mes iii) Mayor porcentaje de pagos automáticos efectuados por conducto de la SWIFT

#### Estrategia

24.45 La ejecución del subprograma está a cargo del Servicio de Gestión Presupuestaria y Financiera de la División de Servicios Administrativos. Durante el bienio, el Servicio seguirá aprovechando al máximo las innovaciones tecnológicas para simplificar los procesos financieros y presupuestarios y reforzar el

\* La ejecución del subprograma 1 corresponde exclusivamente al Departamento de Gestión de la Sede; y la ejecución del subprograma 5 corresponde exclusivamente a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la Sede.

seguimiento, el control financiero y la presentación de informes. La estrategia incluirá:

- a) Gestionar la utilización de recursos haciendo uso de la tecnología para mejorar los servicios prestados a los clientes y simplificar los procesos administrativos;
- b) Ayudar, orientar y capacitar a los directores de programas y las dependencias administrativas de las organizaciones a las que se prestan servicios sobre cuestiones presupuestarias, procedimientos de examen y eficacia en la ejecución del presupuesto;
- c) Fortalecer los controles financieros internos y simplificar los procedimientos y las directrices financieras para asegurar la eficiencia de la gestión financiera;
- d) Examinar periódicamente los procedimientos utilizados en la secuenciación de los trabajos para hallar formas de responder a los clientes con mayor rapidez y eficacia;
- e) Participar en la formulación de la política de las Naciones Unidas en materia de presupuesto, finanzas, tesorería y esferas conexas y estar al tanto de su evolución, en particular por lo que respecta al nuevo sistema de planificación de los recursos institucionales y a las Normas Contables Internacionales para el Sector Público.

### **Subprograma 3**

#### **Gestión de los recursos humanos (Nairobi)**

**Objetivo de la Organización:** promover el cambio de la cultura institucional de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi para hacer frente a los nuevos requisitos y necesidades

<b>Logros previstos de la Secretaría</b>	<b>Indicadores de progreso</b>
a) Mayor versatilidad del personal	a) Una tasa de movilidad del personal no inferior al 16%
b) Mejor capacidad del personal para aplicar los mandatos	b) Al menos el 50% del personal alcanza o supera el nivel mínimo de cinco días de capacitación por año
c) Mejor entorno de trabajo	c) Mayor porcentaje de funcionarios que responden a las encuestas y reconocen la contribución de los programas de promoción de las perspectivas de carrera y de apoyo a la movilidad en el proceso de cambio de puesto de trabajo
d) Mejores servicios de salud para el personal	d) Mayor porcentaje de clientes que expresan satisfacción con los servicios prestados

## Estrategia

24.46 La ejecución del subprograma está a cargo del Servicio de Gestión de Recursos Humanos. El Servicio procurará asegurar la excelencia en la prestación de servicios mediante la aplicación de una estrategia basada en las esferas de acción siguientes:

- a) Simplificar los procedimientos y procesos e introducir aplicaciones administrativas en línea;
- b) Mejorar la comunicación, mediante la publicación de notas sobre políticas, notificaciones y folletos en línea y actividades de promoción, para mantener al personal informado de las normas de las Naciones Unidas y de sus derechos;
- c) Promover entre el personal de recursos humanos una cultura de trabajo centrada en los servicios y orientada a los clientes que propicie una prestación de servicios y unas relaciones con los empleados mejores;
- d) Promover programas de capacitación basados en las necesidades para mejorar las competencias de gestión del personal directivo y las perspectivas de carrera del personal;
- e) Ayudar a los departamentos a cumplir sus metas en materia de dotación de personal mediante la prestación de asistencia para las actividades de contratación, la introducción de un sistema de gestión de las vacantes en línea y la publicación oportuna de informes trimestrales sobre su funcionamiento;
- f) Promover las cuestiones relacionadas con el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar y mejorar el entorno de trabajo mediante arreglos de horario flexible y teletrabajo y la prestación de servicios de asesoramiento sobre el control del estrés y la gestión de la salud;
- g) Proporcionar asesoramiento al personal directivo sobre cuestiones de recursos humanos;
- h) Fomentar una fuerza de trabajo más móvil, versátil y con aptitudes múltiples.

## Subprograma 4 Servicios de apoyo (Nairobi)

**1. Objetivo de la Organización:** facilitar el funcionamiento eficaz y eficiente de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi en todo lo relativo a la gestión de las oficinas y las instalaciones de conferencias, la gestión de los activos, los servicios de viajes y transporte, la gestión de los archivos y registros, los servicios de correo y valija diplomática, y las actividades comerciales

### Logros previstos de la Secretaría

- a) Mejor calidad y puntualidad de los servicios de instalaciones

### Indicadores de progreso

- a) Mayor proporción de servicios prestados de conformidad con las normas establecidas

- |   |   |
|---|---|
| b) Mejor gestión de las instalaciones   | b) Programas de mantenimiento de las infraestructuras completados y ejecutados con arreglo a las normas y los plazos establecidos                               |
| c) Realizar economías en los gastos de viajes   | c) Aumento de las economías conseguidas en relación con el costo total de los viajes  |
| d) Mejor gestión de los registros   | d) Mayor porcentaje de oficinas de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, el PNUMA y el ONU-Hábitat que aplican las normas de mantenimiento de registros |
| e) Ampliación del mecanismo de participación en la financiación de los gastos y los servicios comunes | e) Mayor número de organismos que suscriben acuerdos de participación en la financiación de los gastos  |

**2. Objetivo de la Organización:** asegurar un proceso de adquisiciones eficiente, eficaz en función de los costos, ajustado a los plazos y de alta calidad

Logros previstos de la Secretaría	Indicadores de progreso
a) Los servicios de adquisiciones atienden todas las necesidades establecidas en los planes de adquisiciones	a) i) Mayor porcentaje de acuerdos estratégicos a largo plazo, como órdenes generales de compra y contratos marco ii) Reducción del número de semanas transcurridas desde la presentación de un plan de trabajo definitivo hasta la adjudicación de un contrato
b) Mayor nivel de competición internacional	b) Mayor número de proveedores que cumplen los requisitos para participar en los concursos de licitación
c) Mayor acceso y participación de proveedores de países en desarrollo y de países de economía en transición en el proceso de adquisiciones	c) Mayor número de proveedores registrados de países en desarrollo y de países de economía en transición

### Estrategia

24.47 La ejecución del subprograma está a cargo del Servicio de Prestación de Servicios de Apoyo de la División de Servicios Administrativos. El Servicio tratará de armonizar las políticas y los procedimientos, centrarse en la reestructuración de los procesos operacionales, fomentar la capacidad, introducir servicios comunes, forjar alianzas con los clientes y mejorar la infraestructura. Para ello, procurará:

- a) Reducir el tiempo necesario para prestar servicios de instalaciones;
- b) Mejorar y renovar las instalaciones;
- c) Mantener servicios eficientes y económicos de viajes, visados y transporte, en particular mediante una estrecha cooperación con otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas;

- d) Seguir mejorando la calidad y reduciendo el tiempo de tramitación de las adquisiciones mediante una mayor automatización y racionalización del proceso;
- e) Facilitar el acceso a los materiales de archivo y promover la adopción por las entidades con sede en Nairobi de las mejores prácticas de mantenimiento de registros;
- f) Mejorar el control logístico de la recepción y distribución de existencias y materiales, y al mismo tiempo asegurar una buena gestión de la base de datos de los bienes fungibles y no fungibles;
- g) Mejorar los sistemas y controles de gestión de locales.

### **Subprograma 6**

#### **Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones (Nairobi)**

**Objetivo de la Organización:** facilitar el logro de los objetivos operacionales de la Organización mediante la tecnología de la información y las comunicaciones

<b>Logros previstos de la Secretaría</b>	<b>Indicadores de progreso</b>
a) Mayor capacidad de la Organización para la gestión de sus actividades	a) i) Mayor número de servicios automatizados ii) Mayor porcentaje de servicios que alcanzan el nivel estándar previsto
b) Mejor adaptación de los procesos de prestación de servicios estandarizados y ejecución de proyectos a las mejores prácticas del sector	b) Mayor número de servicios prestados de conformidad con las mejores prácticas recomendadas por la Organización Internacional de Normalización

#### **Estrategia**

24.48 La ejecución del subprograma está a cargo del Servicio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la División de Servicios Administrativos. El enfoque estratégico del Servicio en la esfera de la tecnología de la información y las comunicaciones consistirá en adaptar rigurosamente su programa a la estrategia global del Secretario General dirigida a crear una Organización electrónica, garantizando y aumentando el acceso a la información y su intercambio, y proporcionando al mismo tiempo el mejor y más económico conjunto de servicios, productos e infraestructuras comunes de tecnología de la información y las comunicaciones a las entidades de las Naciones Unidas con sede en Kenya o que trabajan desde allí. El programa de trabajo se centrará en:

- a) Traducir las necesidades funcionales y operacionales de la Organización en la adquisición y aplicación efectiva y eficiente de soluciones de tecnología de la información y las comunicaciones, prestando especial atención a mejorar la gestión de la información y los recursos;
- b) Determinar las necesidades de servicios y definir actividades y estructuras de ejecución y apoyo que se correspondan con ellas;



c) Definir niveles de resultados que sean comparables con los puntos de referencia del sector y verificar su obtención.

## **Mandatos legislativos**

### **Mandatos de carácter general**

#### *Resoluciones de la Asamblea General*

41/213	Examen de la eficiencia del funcionamiento administrativo y financiero de las Naciones Unidas
42/211	Aplicación de la resolución 41/213 de la Asamblea General
52/12 A y B	Renovación de las Naciones Unidas: un programa de reforma
55/231	Presupuestación basada en los resultados
57/300	Fortalecimiento de las Naciones Unidas: programa para profundizar el cambio
58/269	Fortalecimiento de las Naciones Unidas: programa para profundizar el cambio
59/296	Aspectos administrativos y presupuestarios de la financiación de las operaciones de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz: cuestiones intersectoriales
60/1	Documento Final de la Cumbre Mundial 2005
60/260	Invertir en las Naciones Unidas: en pro del fortalecimiento de la Organización en todo el mundo
60/266	Aspectos administrativos y presupuestarios de la financiación de las operaciones de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz: cuestiones intersectoriales
60/283	Invertir en las Naciones Unidas: en pro del fortalecimiento de la Organización en todo el mundo: informe detallado
61/276	Aspectos administrativos y presupuestarios de la financiación de las operaciones de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz: cuestiones intersectoriales
61/279	Fortalecimiento de la capacidad de las Naciones Unidas para gestionar y sostener operaciones de mantenimiento de la paz
62/236	Cuestiones relativas al proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2008-2009
62/238	Temas especiales relativos al proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2008-2009
64/243	Cuestiones relativas al proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2010-2011
64/244	Proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2010-2011

**Subprograma 1**  
**Servicios de gestión y administración de justicia y servicios prestados**  
**a la Quinta Comisión de la Asamblea General y al Comité del Programa**  
**y de la Coordinación**

*Resoluciones de la Asamblea General*

- 57/307 Administración de justicia en la Secretaría
- 58/268 Planificación de programas
- 58/280 Examen de la duplicación, la complejidad y la burocracia en los procesos y procedimientos administrativos de las Naciones Unidas
- 58/316 Nuevas medidas para revitalizar la labor de la Asamblea General
- 59/271 Informe del Secretario General sobre las actividades de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna
- 59/272 Examen de la aplicación de las resoluciones 48/218 B y 54/244 de la Asamblea General
- 59/275 Planificación de programas
- 59/283 Administración de justicia en las Naciones Unidas
- 59/313 Una Asamblea General fortalecida y revitalizada
- 60/254 Examen de la eficiencia del funcionamiento administrativo y financiero de las Naciones Unidas
- 60/260 Invertir en las Naciones Unidas: en pro del fortalecimiento de la Organización en todo el mundo
- 60/283 Invertir en las Naciones Unidas: en pro del fortalecimiento de la Organización en todo el mundo: informe detallado
- 61/245 Examen amplio de la gobernanza y la supervisión en las Naciones Unidas y sus fondos, programas y organismos especializados
- 61/261 Administración de justicia en las Naciones Unidas
- 61/275 Mandato del Comité Asesor de Auditoría Independiente y fortalecimiento de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna
- 62/228 Administración de justicia en las Naciones Unidas
- 63/253 Administración de justicia en las Naciones Unidas
- 63/262 Tecnología de la información y las comunicaciones, planificación de los recursos institucionales y seguridad, recuperación en casos de desastre y continuidad de las operaciones
- 63/276 Marco para la rendición de cuentas, marco para la gestión del riesgo institucional y de control interno, y marco para la gestión basada en los resultados
- 64/259 Hacia un sistema de rendición de cuentas en la Secretaría de las Naciones Unidas

**Subprograma 2****Planificación de programas, presupuesto y contaduría***Resoluciones y decisiones de la Asamblea General*

- 49/233 Aspectos administrativos y presupuestarios de la financiación de las operaciones de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz
- 57/575 Presupuestación basada en los resultados
- 59/296 Aspectos administrativos y presupuestarios de la financiación de las operaciones de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz: cuestiones intersectoriales
- 60/234 Informes financieros y estados financieros comprobados e informes de la Junta de Auditores
- 60/257 Planificación de programas
- 61/233 Informes financieros y estados financieros comprobados e informes de la Junta de Auditores
- 61/235 Planificación de programas
- 62/223 Informes financieros y estados financieros comprobados e informes de la Junta de Auditores
- 62/224 Planificación de programas
- 63/246 Informes financieros y estados financieros comprobados e informes de la Junta de Auditores
- 63/247 Planificación de programas

**Subprograma 3****Gestión de los recursos humanos***Resoluciones de la Asamblea General*

- 49/222 A y B Gestión de recursos humanos
- 51/226 Gestión de recursos humanos
- 52/252 Revisiones del artículo I del Estatuto del Personal y del capítulo I de la serie 100 del Reglamento del Personal de las Naciones Unidas
- 53/221 Gestión de recursos humanos
- 55/258 Gestión de recursos humanos
- 57/305 Gestión de recursos humanos
- 58/144 Mejoramiento de la situación de la mujer en el sistema de las Naciones Unidas
- 59/266 Gestión de recursos humanos
- 60/238 Gestión de recursos humanos
- 61/239 Régimen común de las Naciones Unidas: informe de la Comisión de Administración Pública Internacional
- 61/244 Gestión de recursos humanos
- 61/262 Condiciones de servicio y remuneración de los funcionarios que no forman parte de la Secretaría: miembros de la Corte Internacional de Justicia, magistrados y magistrados ad litem del Tribunal Internacional para la ex Yugoslavia y del Tribunal Penal Internacional para Rwanda

- 61/274 Propuesta general sobre incentivos apropiados para retener al personal del Tribunal Penal Internacional para Rwanda y el Tribunal Internacional para la ex Yugoslavia
- 62/248 Gestión de recursos humanos
- 63/250 Gestión de recursos humanos
- 63/271 Enmiendas al Estatuto del Personal
- 64/243 Cuestiones relativas al proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2010-2011
- 64/260 Cuestiones especiales relativas al presupuesto por programas para el bienio 2010-2011

**Subprograma 4**  
**Servicios de apoyo**

*Resoluciones y decisiones de la Asamblea General*

- 31/194 Utilización de los locales para oficinas y de las instalaciones para conferencias en el Centro Donaupark en Viena
- 56/286 Refuerzo de la seguridad de los locales de las Naciones Unidas
- 57/279 Reforma del régimen de adquisiciones
- 57/304 Estrategia de la tecnología de la información y las comunicaciones
- 58/263 Informe de la Dependencia Común de Inspección sobre las actividades del sistema de las Naciones Unidas que producen ingresos
- 58/272 Temas especiales relativos al proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2004-2005, sección I, estrategia en materia de tecnología de la información y las comunicaciones
- 58/276 Prácticas de contratación externa
- 58/277 Informe de la Dependencia Común de Inspección sobre la auditoría de gestión de la contratación externa en las Naciones Unidas y en sus fondos y programas
- 58/278 Informe de la Dependencia Común de Inspección sobre los servicios comunes y conjuntos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas en Viena
- 59/276 Cuestiones relativas al presupuesto por programas para el bienio 2004-2005
- 59/288 Reforma del régimen de adquisiciones
- 61/246 Reforma del régimen de adquisiciones
- 61/251 Plan maestro de mejoras de infraestructura
- 62/87 Plan maestro de mejoras de infraestructura
- 62/269 Reforma del régimen de adquisiciones
- 63/263 Cuestiones relativas al presupuesto por programas para el bienio 2008-2009
- 63/268 Cuestiones especiales relativas al presupuesto por programas para el bienio 2008-2009, sección III
- 63/270 Plan maestro de mejoras de infraestructura

64/243 Cuestiones relativas al proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2010-2011

**Subprograma 5**  
**Gestión estratégica y coordinación de la tecnología de la información y las comunicaciones**

*Resoluciones de la Asamblea General*

- 52/12 A y B Renovación de las Naciones Unidas: un programa de reforma
- 57/304 Estrategia de la tecnología de la información y las comunicaciones
- 59/275 Planificación de programas
- 60/283 Invertir en las Naciones Unidas: en pro del fortalecimiento de la Organización en todo el mundo: informe detallado
- 61/235 Planificación de programas
- 62/224 Planificación de programas
- 62/250 Cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz
- 63/247 Planificación de programas
- 63/262 Tecnología de la información y las comunicaciones, planificación de los recursos institucionales y seguridad, recuperación en casos de desastre y continuidad de las operaciones
- 63/269 Tecnología de la información y las comunicaciones, recuperación en casos de desastre y continuidad de las operaciones en las Naciones Unidas: disposiciones relativas al centro de datos secundario de la Sede
- 63/287 Cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz

**Subprograma 6**  
**Operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones**

*Resoluciones de la Asamblea General*

- 57/304 Estrategia de la tecnología de la información y las comunicaciones
- 58/272 Temas especiales relativos al proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2004-2005, sección I, estrategia en materia de tecnología de la información y las comunicaciones
- 63/262 Tecnología de la información y las comunicaciones, planificación de los recursos institucionales y seguridad, recuperación en casos de desastre y continuidad de las operaciones
- 63/269 Tecnología de la información y las comunicaciones, recuperación en casos de desastre y continuidad de las operaciones en las Naciones Unidas: disposiciones relativas al centro de datos secundario de la Sede
- 63/287 Cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz