NACIONES UNIDAS

A

Asamblea General

Distr.
GENERAL

A/37/357
30 julio 1982
ESPAÑOL
ORIGINAL: INGLES

Trigésimo séptimo período de sesiones
Temas 103 y 107 del programa provisional*

PRESUPUESTO POR PROGRAMAS PARA EL BIENIO 1982-1983

DEPENDENCIA COMUN DE INSPECCION

Organización y métodos respecto de viajes oficiales

Nota del Secretario General

El Secretario General tiene el honor de transmitir a los miembros de la Asamblea General el informe de la Dependencia Común de Inspección titulado "Organización y métodos respecto de viajes oficiales" (JIU/REP/82/7).

* A/37/150.

82-20667 0778t

/...

ORGANIZACION Y METODOS RESPECTO DE VIAJES OFICIALES

Preparado por

Miljenko Vuković

Dependencia Común de Inspección

INDICE

		Párrafos
I.	INTRODUCCION	1 - 6
II.	VOLUMEN Y COSTO DE LOS VIAJES	7 - 11
III.	VARIEDAD DE TARIFAS Y CLASES DE LOS VIAJES POR VIA AEREA	12 - 23
	A. Tarifas aéreas	12 - 20
	B. Clases	21 - 23
IV.	ARREGLOS CON AGENCIAS DE VIAJES Y LINEAS AEREAS	24 - 57
	A. Reglamentaciones de la IATA	26 - 31
	B. Tipos de arreglos existentes en la actualidad	32
	1. Compra directa de pasajes a las líneas aéreas	33 - 35
	2. Empleo de agencias de viajes comerciales	36 - 37
	3. Arreglo combinado con agencia de viajes y línea aérea	38 - 42
	C. Disparidades entre los arreglos establecidos con las agencias de viajes	43 - 52
	D. Acuerdo entre las Naciones Unidas y una agencia de viajes	53 - 57
V.	OPCIONES PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS ARREGLOS RESPECTO DE VIAJES	58 - 86
	A. División de viajes interna	59 - 69
	B. Arreglos respecto de los viajes en los lugares de destino de las Naciones Unidas distintos de Nueva York	70
	C. Arreglos especiales con líneas aéreas	71 - 79

/...

INDICE (continuación)

		Párrafos
	D. Agencia de viajes de las Naciones Unidas	80 - 84
	E. Cooperación interinstitucional	85 - 86
VI.	PROCEDIMIENTOS RESPECTO DE LOS VIAJES	87 - 94
	A. Duración de los viajes	87 - 89
	B. Tramitación de las autorizaciones de viaje y las solicitudes de reembolso	90 - 92
	C. Uso de las telecomunicaciones en reemplazo de algunos viajes	93 - 94
VII.	RESUMEN DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	95 - 104

Anexos

I. Datos estadísticos sobre los viajes efectuados en un año

II. Alcance de los arreglos entre las organizaciones y las agencias de viajes

II. Esbozo preliminar de un sistema para la tramitación de autorización de viaje y solicitudes de reembolso mediante computador

/...

I. INTRODUCCION

1. Las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas gastan aproximadamente 150 millones de dólares anuales en viajes oficiales, a lo que se suman unos 100 millones de dólares de costos indirectos (véase anexo I). Las Naciones Unida y sus órganos afiliados gastan unos 60 millones de dólares anuales para sufragar los costos directos, lo que constituye aproximadamente el 5% de su presupuesto total. En los viajes en misión oficial, alrededor de un 45% de los costos direct corresponde a transporte propiamente dicho, y un 55% a dietas y a otros gastos, como pequeños gastos de salida y llegada, exceso de equipaje, etc.

2. Las organizaciones de las Naciones Unidas, cuyos miembros, oficinas y programa abarcan el mundo entero, evidentemente tienen necesidad de viajes. Pero es importante que los fondos se usen con prudencia para que el costo de esos viajes sea el mínimo compatible con las necesidades. En los últimos años han surgido tre elementos que han puesto de relieve la necesidad de prestar mayor atención al cost de los viajes: las condiciones económicas mundiales cada vez más arduas hacen que las Naciones Unidas deban procurar lograr la mayor eficacia posible en función de los costos en todas las esferas; la gran variedad de tarifas aéreas y condiciones de viaje existentes brindan una interesante oportunidad de reexaminar los arreglos vigentes; los reglamentos internacionales que rigen las relaciones con las agencia de viajes y las líneas aéreas están adquiriendo mayor flexibilidad, lo que podría llevar a una reducción de los costos.

3. Muchas líneas aéreas han introducido una clase intermedia entre la primera y l clase económica - a la cual se da una variedad de denominaciones, como clase "de negocios" y clase "club" - lo que ofrece la oportunidad de mejorar las condiciones físicas de los viajes por cuenta de las Naciones Unidas. El viaje por vía aérea e clase económica se ha hecho difícil como norma para los viajes oficiales, y más agotador físicamente, a consecuencia de lo cual, los viajeros no pueden actuar con plena eficiencia a su llegada.

4. Muchos gobiernos y organizaciones comerciales han adoptado una variedad de medidas que les han permitido reducir el costo total. Las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas por lo general han sido un tanto descuidadas a ese respecto, aunque por lo menos una de ellas ha logrado importantes economías gracia a un enfoque original. En el presente informe se pasa revista de esas medidas a l luz de su posible aplicación en las Naciones Unidas y de la necesidad de cambiar las actitudes respecto de los viajes, de manera que la Organización no haga gastos innecesarios. Se proponen varias opciones para que la organización y los métodos utilizados respecto de los viajes oficiales resulten más eficaces en función de lo costos. En particular, esas opciones se refieren a las relaciones con las agencia de viajes comerciales y las líneas aéreas, y además se presenta un enfoque novedos en cuanto a los procedimientos que se pueden aplicar para los viajes oficiales.

5. En el presente informe se hacen propuestas concretas para las Naciones Unidas únicamente. Sin embargo, esas propuestas se basan en gran medida en el examen que realizó el Inspector de las prácticas de otras organizaciones del sistema. Si bie el informe oficialmente está dirigido sólo a las Naciones Unidas, se enviará

/...

también a todas las organizaciones que participan en la Dependencia Común de Inspección (DCI) 1/ para que tomen nota y lo utilicen según consideren conveniente.

6. Para la preparación del presente informe el Inspector recibió información y sugerencias valiosas de la mayor parte de las organizaciones que participan en la DCI, en particular la FAO y la OACI. El Asesor Jurídico de las Naciones Unidas proporcionó asesoramiento fundamental a lo largo de todo el estudio. También brindó consejos útiles el Banco Mundial. El Inspector celebró conversaciones oficiosas con funcionarios de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), de algunas agencias de viajes comerciales y de líneas aéreas. El Inspector expresa su agradecimiento a todos los que contribuyeron al estudio.

II. VOLUMEN Y COSTO DE LOS VIAJES

7. En el anexo I se presenta información, en forma de cuadro, respecto del volumen y el costo de los viajes en 1980 y 1981 sobre la base de datos proporcionados por las organizaciones que participan en la DCI. Las Naciones Unidas y algunas otras organizaciones no pudieron proporcionar datos detallados sobre sus gastos de viaje, por lo cual, algunos de los datos se basan en estimaciones y extrapolaciones. No obstante, el Inspector estima que la información resultante que se presenta en el anexo I es base suficiente para las conclusiones y propuestas que figuran en el informe.

8. Se denominan viajes en comisión de servicio todos los viajes pagados por una organización, es decir, los viajes en misión oficial, los viajes de consultores, expertos y becarios, los viajes de delegados para asistir a reuniones, los viajes autorizados por el Reglamento del Personal (vacaciones en el país de origen, viaje relacionado con el subsidio de educación, viaje para visitar a la familia, etc.). Alrededor del 95% de los viajes se realizan por vía aérea y el resto por ferrocarril, autobús y barco.

9. A continuación se resume la información más importante derivada del cuadro del anexo I. El resumen se basa en un promedio de los datos obtenidos sobre 1980 y 1981 y se refiere a un año civil. Si se dispusiera de información similar para 1982 sin duda las cifras serían un tanto más elevadas en la mayoría de los casos puesto que, debido a la inflación y a los aumentos de los programas, existe una tendencia general al aumento de los gastos de viaje.

1/ Las Naciones Unidas, incluidos sus órganos afiliados, la FAO, la OACI, el OIEA, la OIT, la OMI, la OMM, la OMPI, la OMS, la UIT, la UNESCO, la UPU.

A. Costo directo anual aproximado de los viajes en las organizaciones que participan en la DCI, respecto de todos los tipos de viajes

(pasajes, dietas, pequeños gastos de salida y llegada, exceso de equipaje, otros gastos varios)

1.	Costo directo anual total:	$149 000 000
2.	Viajes como porcentaje de los gastos totales (todas las fuentes de fondos):	5%
3.	Costo de los pasajes:	$85 000 000
	- pasajes como porcentaje del costo directo total de los viajes:	57%
	- pasajes aéreos como porcentaje del total de los pasajes:	95%
4.	Otros gastos comprendidos en el costo directo de los viajes (dietas, pequeños gastos de salida y llegada, etc.):	$64 000 000
	- dietas como porcentaje del costo directo de de los viajes en misión oficial:	55%

B. Costo indirecto de los viajes en las organizaciones que participan en la DCI

1.	Costo del tiempo del personal durante el viaje en misión oficial (sueldo y gastos comunes de personal):	$101 000 000
2.	Costo de tramitación de las autorizaciones de viaje y las solicitudes de reembolso:	$6 300 000

C. Costo total de los viajes en las organizaciones que participan en la DCI

1.	Costo directo:	$149 000 000
2.	Costo indirecto:	$107 000 000
3.	Total general:	$256 000 000
4.	Costo de los pasajes de los becarios no incluido en las líneas anteriores:	$15 000 000

D. Costo de los pasajes aéreos del Banco Mundial y del FMI: $47 000 000

E. Costo total de los pasajes (A.3 + C.4 + D): $147 000 000

/...

10. Algunas de las conclusiones importantes que se derivan del anexo I y del resumen anterior pueden resumirse como siguen:

a) Los viajes son - y sin duda seguirán siendo - un gasto importante para todas las organizaciones. En las Naciones Unidas, el pago del costo directo de los viajes constituye el 5% de los gastos totales, y ese porcentaje es también el promedio de todas las demás organizaciones.

b) Las dietas son el elemento más cuantioso del costo directo de los viajes en misión oficial (55%). La duración media de esas misiones en el caso de las Naciones Unidas se calcula en aproximadamente 11 días. Otro factor que es proporcional a la duración de las misiones oficiales es el costo del tiempo del personal en misión oficial. Este supera el costo de los pasajes en un 20%. Estos dos hechos indican que es necesario controlar cuidadosamente la duración de los viajes oficiales (véase capítulo VI.A).

c) El costo de los pasajes aéreos es el elemento que sigue en orden de magnitud. La suma correspondiente se divide entre las líneas aéreas y las agencias de viajes, que reciben aproximadamente el 9% del precio del pasaje. Eso significa que las agencias de viajes reciben unos 9 millones de dólares anuales a cambio de sus servicios, y si se incluyen los viajes del Banco Mundial y del FMI, 13 millones de dólares. Si se toma en cuenta la comisión adicional que pagan las líneas aéreas a las agencias de viajes respecto de los pasajes para las rutas de mayor competencia y las comisiones en el caso de los viajes que hacen por su cuenta los funcionarios, etc., la comisión total puede llegar a un 20% o a un 30%. Por lo tanto, existe un incentivo importante para establecer arreglos directos con las líneas aéreas o renegociar los acuerdos vigentes con las agencias de viajes, como se recomienda más adelante en este informe.

d) Aproximadamente el 70% de las sumas gastadas por las Naciones Unidas en compra de pasajes aéreos en Nueva York y Ginebra se distribuye entre nueve líneas aéreas (véase párr. 72). Si se estima que la distribución entre las líneas aéreas utilizadas por otras organizaciones es parecida en términos generales, esto indicaría que un número relativamente pequeño de líneas aéreas recibe la mayor parte de los fondos gastados, por lo cual debería ser posible negociar tarifas reducidas con esas líneas o con otras.

11. Además del costo directo que entrañan los viajes, hay costos indirectos que se resumen en el anexo I. Los costos indirectos comprenden dos elementos: gastos de personal correspondientes a la organización de los viajes y la tramitación de las autorizaciones de viajes y las solicitudes de reembolso, que se calculan en 2.600.000 dólares por año en el caso de las Naciones Unidas, y sueldos del personal durante los viajes en misión oficial, que se calculan en 42.800.000 dólares por año en el caso de las Naciones Unidas. Algunas organizaciones opinaron que los sueldos del personal en misión oficial no deberían considerarse como costo indirecto del viaje, ya que esos sueldos se pagarían aunque el viaje no se efectuara. Sin embargo, el Inspector estima que es importante que cuando se estudien los planes de viaje se conozca el costo total estimado de cada viaje para que se considere en función de la utilidad. Si el viaje no se realizara se ahorraría tiempo del personal, que podría dedicarse a otras labores, lo que quizá redujera la necesidad de personal supernumerario y de consultores. Por lo tanto, en el cuadro del anexo I

/...

se proporciona información sobre el costo del tiempo del personal durante los viajes en comisión de servicio. El total de los costos directos e indirectos de los viajes asciende a aproximadamente el 8% de los presupuestos totales (incluidas todas las fuentes de fondos) de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas.

III. VARIEDAD DE TARIFAS Y CLASES DE LOS VIAJES POR VIA AEREA

A. Tarifas aéreas

12. Desde que se eliminaron algunas reglamentaciones respecto de los viajes por vía aérea ha surgido una variedad desconcertante de tarifas y condiciones conexas (duración, escalas, etc.), particularmente en los Estados Unidos pero también en otros países. Esto complica considerablemente la labor de las dependencias de viajes, pero al mismo tiempo brinda la oportunidad de reducir los costos. Por ejemplo, en marzo de 1981 un viaje de ida y vuelta entre Ginebra y Nueva York, en clase económica a la tarifa máxima, costaba 2.095 francos suizos (promedio de la temporada de poco tráfico y la temporada de mucho tráfico), pero también existían tarifas más bajas: a) excursión normal, siempre que el viaje durara entre 14 y 90 días, con un descuento de alrededor del 20%; b) APEX, viaje de 14 días a tres meses de duración, pago 21 días antes de la partida, con un descuento de alrededor del 35%; y c) APEX de mitad de semana, viaje de siete días a tres meses de duración, partida los martes, miércoles o jueves únicamente, pago 21 días antes de la partida, con un descuento de alrededor del 42%. Los arreglos de fletamento, cuando un número elevado de funcionarios participa en una conferencia, pueden reducir considerablemente los costos. Las multas que se cobran cuando se cambian las fechas de los viajes en los casos b) y c) equivalen a la diferencia entre esas tarifas y la tarifa normal de excursión. Las tarifas APEX y otras tarifas bajas similares se usan muy rara vez o nunca en las Naciones Unidas, excepto para los viajes de vacaciones en el país de origen.

13. Algunas líneas aéreas tienen diferencias de precios aún mayores en determinadas circunstancias. Por ejemplo:

a) Se ofrecen descuentos de hasta el 40% y más para funcionarios de gobierno en viaje oficial y también para ciertos tipos de viajeros, como marinos de vacaciones y eclesiásticos.

b) Es frecuente que se hagan arreglos directos con los principales usuarios de líneas aéreas determinadas, a tarifas muy reducidas en las rutas hacia y desde los Estados Unidos y dentro del país, y también en muchas otras rutas. Estas tarifas pueden incluir: precios unitarios a contratistas, precios al por mayor a contratistas, precios al por mayor al contratista para viajes de ida y vuelta, etc.

c) La compra por adelantado de una cantidad de pasajes para las rutas más frecuentadas sobre la base de las necesidades previstas reduce también considerablemente los costos.

/...

14. Las Naciones Unidas aplican las tarifas normales de excursión en la medida de lo posible y no ofrecen a los funcionarios la posibilidad de escoger una línea aérea si el costo resulta superior a la suma a la cual tienen derecho. También han tomado otras medidas de poca monta, como la utilización de líneas aéreas que cobran tarifas bajas para algunos viajes y la compra de pasajes en países en que el tipo de cambio oficial resulta ventajoso. Sin embargo, la Secretaría no ha aprovechado suficientemente las muchas otras posibilidades de obtener tarifas reducidas, como las que se describen anteriormente y en mayor detalle en el capítulo V.C.

15. La complejidad de opciones que se ofrecen y la variedad de condiciones hacen que, para reducir los costos, sea necesario planificar los viajes con mayor cuidado y autorizar cada viaje con mayor prudencia. Deben dedicarse mayores esfuerzos que en el pasado a estudiar medios de obtener la tarifa adecuada más baja. Cabe preguntarse si el nivel en que actualmente se toman las decisiones sobre estos asuntos es el apropiado para aprovechar esta interesante oportunidad de reducir el costo de los viajes.

16. De la misma manera, cabe preguntarse si una agencia de viajes comercial tiene la motivación y el tiempo suficientes para brindar asesoramiento sobre las tarifas y condiciones más favorables. Las agencias de viajes se financian mediante las comisiones, lo que influye considerablemente en su motivación. Las líneas aéreas pagan las comisiones, que se calculan como porcentaje del precio de los pasajes. Una solución podría ser incluir una cláusula de penalización en los contratos con las agencias de viaje que se aplicaría cuando éstas no obtuvieran las tarifas más económicas existentes para un determinado viaje.

17. La motivación es particularmente importante para que se puedan aprovechar las tarifas más bajas. Los jefes de departamentos y otros funcionarios de las Naciones Unidas que toman las decisiones sobre las misiones oficiales deben tener esa motivación, ya que los fondos economizados en pasajes pueden utilizarse para otros objetivos necesarios o pueden devolverse a los Estados Miembros. Antes de tomar la decisión de realizar un viaje, esas personas deben informarse del costo total aproximado correspondiente, tanto directo como indirecto, y deben asegurarse de que el itinerario, la clase y otras condiciones de viaje sean apropiados. También deben presentárseles las alternativas menos costosas que pueda haber antes de que tomen la decisión sobre la misión oficial.

18. Los viajeros quizá no siempre tengan motivación suficiente y no estén dispuestos a aceptar algunos de los inconvenientes que entrañan las condiciones en que se viaja cuando se usan las tarifas más bajas. Para promover esa motivación debería ofrecerse a los funcionarios, como ya han hecho a veces algunas organizaciones, incluidas las Naciones Unidas, la posibilidad de obtener pasajes combinados que incluyan, por ejemplo, hoteles, alquiler de automóviles, etc., siempre que los funcionarios paguen los gastos por encima de la tarifa más baja aplicable.

19. El Inspector reconoce que para muchos viajes las condiciones que suponen las tarifas más bajas no podrían aceptarse, pero que sí podrían aceptarse para muchos otros. También es importante que el costo en tiempo de personal que signifique la búsqueda de tarifas más bajas no sea superior al beneficio. Para que las organizaciones puedan buscar eficazmente las tarifas más bajas posibles es importante que las autorizaciones de viaje se tramiten con bastante anticipación, de manera que se cuente con el tiempo necesario.

20. Se recomienda que la búsqueda de tarifas más bajas no quede en manos de la agencia de viajes comercial únicamente, como se hace en la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, sino que el departamento en que se origina el viaje y el viajero, con ayuda de la dependencia de viajes, participen activamente en ese proceso. Deben emitirse normas sobre la búsqueda de las tarifas más bajas y su utilización, que deben incluir lo siguiente:

a) La norma respecto de todos los viajes autorizados por el Reglamento del Personal (vacaciones en el país de origen, educación, visita a la familia, etc.) debe ser que debe usarse la tarifa más baja aplicable, incluida APEX, a menos que el departamento del viajero certifique, con razones (por ejemplo, combinación del viaje de vacaciones en el país de origen con una misión oficial) que no se puede cumplir con las condiciones necesarias. Sin embargo, los funcionarios deben tener la posibilidad de obtener pasajes combinados que incluyan, por ejemplo, hoteles o alquiler de automóviles, siempre que paguen los gastos adicionales por encima de la tarifa aplicable.

b) Para los viajes en misión oficial deben utilizarse las tarifas menos costosas cuando las condiciones correspondientes lo permitan, o puedan satisfacerse con pocos inconvenientes, siempre que esto no afecte negativamente la comodidad de los asientos y servicios proporcionados por la línea aérea, excepto que podrá usarse la clase de negocios en las condiciones descritas en el párrafo 23.

c) Como norma deberán utilizarse vuelos fletados o viajes de grupo cuando varios funcionarios asistan a la misma reunión.

d) Los funcionarios que hagan gestiones y colaboren en la búsqueda de las tarifas más bajas para los viajes oficiales (como con frecuencia lo hacen cuando viajan por cuenta propia) deben recibir encomio oficial en sus informes de evaluación de la actuación profesional.

e) Para todos los viajes oficiales la organización debe escoger la línea aérea y el itinerario, y la preferencia del viajero por una línea aérea determinada sólo puede aceptarse si no aumenta los costos.

B. Clases

21. El Reglamento de las Naciones Unidas estipula que los viajes por vía aérea se harán en clase económica o su equivalente, salvo en el caso de los Secretarios Generales Adjuntos y los Subsecretarios Generales, que pueden viajar en primera clase si el vuelo dura más de nueve horas.

22. Como muchas líneas aéreas han introducido una clase intermedia entre la primera y la clase económica (denominada de negocios, club, etc.), y la clase económica ha bajado a la categoría de clase turista, las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas han considerado colectivamente por medio del CCCA la posibilidad de utilizar la clase inmediatamente siguiente a la primera para los viajes en comisión de servicio. En la actualidad, cada organización ha adoptado su propio enfoque respecto del uso de esta clase intermedia.

/...

23. Sería útil que todas las organizaciones adoptaran el mismo enfoque e introdujeran una norma común a todo el sistema respecto de la clase en que han de efectuarse los viajes; el CCCA ha iniciado ya las gestiones a ese respecto 2/. El CCCA calcula que el costo adicional que supondría la utilización de la clase intermedia sería de aproximadamente un 2,4% del costo de los viajes 3/. El costo varía considerablemente según el itinerario y sería menor si se aplicara sólo a los viajes en misión oficial. El Inspector estima que por el momento no puede apoyar un cambio del Reglamento que traería aparejado un aumento importante de los gastos. Sin embargo, reconoce la validez de muchos de los argumentos planteados por el CCCA y estima que los funcionarios deberían poder actuar con mayor eficacia al llegar a su punto de destino si viajaran con mayores comodidades. Por lo tanto, sugiere que se consideren las siguientes condiciones en las cuales podría autorizarse el uso de la clase inmediatamente inferior a primera (para misiones oficiales del personal, viajes de delegados que asistan a reuniones y viajes de consultores) sin un aumento importante del total de los costos directos e indirectos de los viajes:

a) Cuando un viaje de más de cuatro horas de duración se efectúe en un día feriado oficial o en un fin de semana. La organización no perdería el sueldo del funcionario correspondiente al día de viaje y esto compensaría con creces cualquier costo adicional que entrañara el uso de la clase intermedia.

b) Cuando el funcionario no tome por lo menos un día de descanso al cual normalmente tenga derecho.

c) Cuando pueda acortarse la duración del viaje en por lo menos un día de trabajo debido a que el funcionario puede empezar a desempeñar sus funciones al llegar. Para esto se necesitaría un certificado del departamento del funcionario.

d) Cuando sólo haya asientos disponibles en la clase de negocios y sea necesario realizar el viaje en esa fecha.

e) Los Secretarios Generales Adjuntos, los Subsecretarios Generales y los delegados deberían viajar en clase de negocios, cuando la hubiera, en todos los viajes.

f) Cuando se proporcionan las condiciones de la clase de negocios - o es posible obtenerlas - al mismo costo que la clase económica.

g) Toda economía que se lograra rebajando la clase en que se efectuara el viaje (por ejemplo, de clase de negocios a clase económica) debería reembolsarse a la organización y no podría utilizarse para sufragar el costo de la realización de escalas particulares o de cambios de ruta.

2/ ACC/1982/5, párrs. 96 a 101, 25 marzo 1982.

3/ ACC/1982-PER/14, anexo, 19 enero 1982.

IV. ARREGLOS CON AGENCIAS DE VIAJES Y LINEAS AEREAS

24. El Inspector observó que, con varias excepciones importantes, las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas no han examinado críticamente sus arreglos de viaje porque en general consideran que funcionan bien. Sin embargo, los progresos logrados por una o dos organizaciones que han reducido los costos generales comparables demuestra que esa falta de crítica puede impedir la búsqueda de oportunidades de realizar economías. Cuando los jefes ejecutivos se han ocupado personalmente de mejorar los arreglos, como ha sucedido en la FAO, se han obtenido economías importantes. Cuando se deja que se mantengan los arreglos actuales, sólo con pequeñas modificaciones, se presenta un aspecto de eficiencia que oculta la necesidad y el aliciente de reducir el costo de los viajes.

25. Las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas tienen una gran variedad de arreglos con agencias de viajes comerciales. En el presente capítulo se describen brevemente esos arreglos y se procura identificar los más ventajosos para las Naciones Unidas. Puesto que esos arreglos se rigen por las reglamentaciones de la IATA respecto de los viajes aéreos, se hace una breve descripción de las reglamentaciones pertinentes.

A. Reglamentaciones de la IATA

26. La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) es la asociación mundial de las líneas aéreas regulares. Además de sus muchas otras funciones, la IATA publica manuales sobre agentes de viajes en que se establecen las normas y criterios para determinar si una agencia de viaje cumple con los requisitos para actuar como agente autorizado para la venta de pasajes aéreos internacionales de las líneas aéreas afiliadas a la IATA. Estas normas están sujetas a aprobación gubernamental explícita o implícita. En algunos casos los gobiernos expresan reservas sobre la totalidad o parte de esas normas y fijan normas nacionales. Una reserva colectiva de los Estados Miembros de las Naciones Unidas sobre las restricciones impuestas por la IATA que afectan a las Naciones Unidas podría servir de estímulo para la acción gubernamental necesaria.

27. El Asesor Jurídico de las Naciones Unidas y la OACI han brindado asesoramiento al Inspector sobre las reglamentaciones de la IATA que afectan a las relaciones entre las Naciones Unidas y las agencias de viajes. El Inspector celebró también consultas oficiosas con funcionarios de la IATA. Según se ha observado, de conformidad con las reglamentaciones de la IATA sería difícil que por el momento las Naciones Unidas establecieran su propia agencia de viajes, excepto tal vez en los Estados Unidos, a fin de que pudieran recibir las comisiones correspondientes a las ventas de pasajes aéreos en líneas afiliadas a la IATA. Una agencia de viajes autorizada por la IATA tiene como objetivo la promoción (publicidad) y venta de transporte aéreo internacional de pasajeros, mientras que una agencia interna prestaría servicios a su propia organización y no tendría la función de promoción. Sin embargo, los gobiernos pueden modificar esa situación. Si la Asamblea adoptara una decisión con el objeto de que se iniciaran gestiones a fin de eliminar las restricciones actuales se podría facilitar considerablemente la tarea de reducir el costo de los viajes.

28. Las resoluciones de la IATA son parte de un complejo sistema de disposiciones que tiene por objeto garantizar que las firmas u organizaciones comerciales no puedan establecer sus propias agencias de viajes y recibir comisiones por la compra de pasajes aéreos.

29. Las resoluciones que se aplican en los Estados Unidos son un tanto menos restrictivas que las que se aplican en otros países. La resolución 820.C.5 (Estados Unidos) de la IATA dispone que un agente de viajes autorizado, es decir, una persona (particular, propietario, socio, firma, asociación, compañía o empresa) que tiene derecho a recibir comisiones por la compra de pasajes aéreos debe cumplir con los siguientes requisitos:

> "el local comercial para el cual se solicita o se ha concedido autorización se denomina agencia de viajes, debe estar abierto a un horario regular de acuerdo con las prácticas comerciales de la localidad, debe estar abierto sin trabas al público en general para la venta de transporte aéreo internacional y debe realizar por lo menos el 80% de sus transacciones con el público en general."

Por lo tanto, se observa que el único obstáculo que impone la regla mencionada guarda relación con el porcentaje de pasajes que debe venderse al público en general. Dada la condición jurídica especial de las Naciones Unidas, el Inspector considera que esta disposición no constituye un obstáculo de importancia en los Estados Unidos (véase párr. 80).

30. En cambio, la resolución 800.C(1)(d)(iii) (mundo entero) de la IATA dispone que una agencia:

> "no estará situada en los locales de una organización, planta o empresa comercial ni se dedicará fundamentalmente a satisfacer las necesidades de viaje de esa organización, planta o empresa comercial a menos que cumpla con las siguientes condiciones adicionales:
>
> a) que sea una filial de un agente autorizado;
>
> b) que sea evidentemente una agencia de viajes totalmente independiente de las demás actividades que se realicen en esos locales;
>
> c) que tenga personal proporcionado exclusivamente por el agente autorizado;
>
> d) que, en la medida de lo posible, tenga un número de teléfono aparte, y
>
> e) que satisfaga los demás criterios establecidos en estas normas, incluidas instalaciones de seguridad propias para el depósito de los documentos de tráfico."

Es evidente que la regla citada en la práctica prohibiría por el momento que se establecieran agencias de viajes de propiedad de las Naciones Unidas y explotadas por éstas, excepto en los Estados Unidos y tal vez en el Canadá.

/...

31. En los Estados Unidos al parecer existe una posibilidad de que ya no se apliquen las reglamentaciones restrictivas de la IATA. Esto permitiría que las organizaciones con sede en ese país establecieran agencias de viajes internas o quizás agencias de viajes de su propiedad exclusiva, y obtuvieran las comisiones respectivas (véase capítulo V.D).

B. Tipos de arreglos existentes en la actualidad

32. En el sistema de las Naciones Unidas se utilizan en la actualidad tres tipos generales de arreglos para obtener pasajes. A continuación se describe brevemente cada uno de ellos.

1. Compra directa de pasajes a las líneas aéreas

33. Es posible comprar los pasajes directamente a las líneas aéreas sin recurrir a los servicios de una agencia de viajes comercial. Pero en este caso la organización no recibe la comisión que la línea aérea habría pagado a la agencia de viajes. Sin embargo, si se obtienen cuotas y se trata directamente con la línea aérea, con frecuencia se obtiene la tarifa más económica existente. Ninguna de las organizaciones que en la actualidad utilizan este método ha negociado tarifas reducidas especiales con las líneas aéreas.

34. Este método por lo general produce mayor trabajo administrativo para la organización, ya que ésta no obtiene los servicios que normalmente presta la agencia de viajes y puede verse en la necesidad de consultar a diversas líneas aéreas para poder llegar a un itinerario satisfactorio y eficaz en función del costo. Pero esto puede verse compensado con creces cuando se obtienen las tarifas más económicas. No obstante, se observa que este método sólo es práctico para las organizaciones cuyo volumen de viajes es reducido.

35. La OACI tiene un departamento de viajes que trata directamente con las líneas aéreas y que ha acumulado suficiente experiencia respecto de tarifas para poder lograr las tarifas más económicas. Los procedimientos que utiliza podrían constituir una guía útil para las organizaciones más pequeñas del sistema de las Naciones Unidas.

2. Empleo de agencias de viajes comerciales

36. En el sistema de las Naciones Unidas este es el método más habitual de comprar pasajes (véase anexo II). No obstante, hay gran diversidad de arreglos y los beneficios obtenidos por las organizaciones también varían enormemente (véase C *infra*).

37. En virtud de esos arreglos, la agencia de viajes puede estar situada en los locales de la organización o, en el caso de las organizaciones pequeñas, fuera de ellos, si bien en la misma localidad. Esta modalidad requiere que se llegue a un acuerdo negociado con la agencia de viajes en el que se especifiquen las condiciones y servicios que la agencia debe ofrecer a la organización. La elección de la agencia de viajes debe hacerse mediante licitación (véase párr. 66 y sección 3 *infra*).

/...

3. Arreglo combinado con agencia de viajes y línea aérea

38. De todos los arreglos que utilizan las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, el que se establece con una agencia de viajes y una línea aérea es, en opinión del Inspector, el más eficaz y eficiente en función del costo. Se llamó a licitación bajo la supervisión del jefe ejecutivo de la organización en cuestión y un grupo especial de funcionarios de categoría superior evaluó las ofertas. Los posibles licitantes recibieron diversos documentos entre los que se incluía una exposición detallada de los servicios que debía proporcionar el contratista. Se pidió a los licitantes que proporcionaran información amplia y precisa.

39. De este modo, la organización llegó a un acuerdo con una agencia de viajes comercial y la línea aérea nacional del país en que está situada su sede. Tanto la agencia como la línea aérea disponen de locales de oficina en los locales de la organización. Con el acuerdo establecido con la línea aérea se procura conseguir que la mayor parte de los pagos anticipados se centralicen en un punto de contacto preciso. Los acuerdos establecidos con la agencia y la línea aérea se atienen plenamente a las reglamentaciones de la IATA.

40. En opinión del Inspector, a pesar de que esos acuerdos han estado en vigor un período relativamente corto (15 meses), los servicios proporcionados a la organización en virtud de ellos son sumamente satisfactorios y mejores que los que se recibían con arreglo a los arreglos anteriores. Además, los beneficios acumulativos, entre ellos la compensación económica, que la organización obtiene gracias a estos nuevos acuerdos son muy superiores a los obtenidos mediante el acuerdo anterior y también mayores que los que reciben otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas.

41. Han surgido algunos problemas debidos a las frecuentes fluctuaciones de las tarifas aéreas y de los tipos de cambio, pero se han solucionado de modo satisfactorio. Los viajes que parten de las oficinas exteriores entrañan más limitaciones administrativas, tanto en las oficinas exteriores como en la sede, principalmente porque es preciso planificar los viajes con antelación, pero los costos son no obstante mucho menos importantes que los beneficios que obtiene la organización. Si bien es una línea aérea determinada la encargada de tramitar la mayor parte de los pasajes pagados con antelación del personal de las oficinas exteriores, los viajeros tienen plena libertad para viajar en la línea aérea que prefieran.

42. El Inspector enviará una carta a todos los directores ejecutivos en la cual se darán más detalles de este arreglo.

C. Disparidades entre los arreglos establecidos con las agencias de viajes

43. En el anexo II figura un resumen de los diversos arreglos establecidos con agencias de viaje comerciales. Las diferencias existentes guardan relación con los servicios prestados a las organizaciones y las cantidades que las agencias de viajes pagan a las organizaciones como compensación por el uso de sus instalaciones. En el anexo II se observa que hay diferencias considerables entre los contratos concertados por separado por diversas organizaciones con la misma

/...

agencia de viajes. Por otra parte, se observa que en algunos casos hay una tendencia a renovar los contratos con la misma agencia de viajes sin que apenas se introduzcan cambios en las condiciones del contrato y que sólo en unos pocos casos se ha observado la intención expresa de conseguir acuerdos más ventajosos.

44. La lista más detallada y amplia de los servicios que debe proporcionar una agencia para los viajes oficiales y privados incluye lo siguiente:

a) Expedición de pasajes (reserva y expedición de pasajes aéreos) contra entrega de autorizaciones de viaje (TA) para transporte aéreo ordinario, avisos de pasajes pagados con antelación (PTA) y bonos de pago polivalentes (MCO), cambio de ruta de pasajes ya expedidos contra entrega de avisos de pasajes pagados con antelación (PTA) y vales para pago de viajes (TPV) o pagados por otros servicios; cancelación de pasajes no utilizados parcial o enteramente y reembolso del precio de éstos; estudio y análisis de rutas para garantizar que se utilicen las tarifas más bajas y se viaje por las rutas más económicas; contactos con la línea y con los pasajeros; notificación del aviso de pasaje pagado con antelación al viajero; consignación en las autorizaciones de viaje de los detalles de los servicios proporcionados y de los costos conexos y, a petición de la organización, estudios de costos de viajes y asesoramiento relacionado con horarios y tarifas.

b) Tramitación de los vales de compra de pasajes expedidos por las oficinas exteriores, incluida la comprobación de que la tarifa cobrada por la línea aérea es correcta y económica y el viaje se realiza por la ruta más directa.

c) Expedición y/o pago anticipado de pasajes de barco, ferrocarril y coche-cama, incluidas la reserva, cancelación y reembolso de los pasajes no utilizados.

d) Reservas de plazas en hoteles y alquiler de automóviles cuando se solicite.

e) Expedición de autorizaciones gubernamentales para exceso de equipaje (GEBA) con el procedimiento de pago adecuado.

f) Contabilidad y trabajo administrativo relacionados con la facturación a la organización de todos los servicios prestados, así como reembolso del precio de los pasajes no utilizados o anulados.

g) Notificación a la organización del volumen total de negocios, tanto oficiales como particulares (anualmente), por línea aérea (anualmente), por país de origen y distribución (anualmente), del importe y número de avisos de pasajes pagados con antelación autorizados pero no utilizados (trimestralmente), del importe y número de pasajes de primera clase que se expidan (anualmente), del importe y el número de solicitudes pendientes de reembolso del precio de pasajes (mensualmente), así como de los pasajes de líneas aéreas que aceptan monedas insuficientemente utilizadas, publicación periódica de los horarios para los trámites de salida de las líneas aéreas en los aeropuertos, de la lista de las tarifas de los pasajes entre la sede de la organización y diversas ciudades y de la duración del viaje en cada caso.

/...

h) Otra información administrativa y/o estadística sobre la que se llegue a un acuerdo conjunto.

45. Por otra parte, la lista más general de los servicios que debe prestar la agencia de viajes se limita a lo siguiente:

a) Expedición de pasajes de avión, tren, autobús y barco.

b) Reservas.

c) Reservas de hotel.

d) Cambio de moneda extranjera.

e) Cheques de viajero.

f) Todas las operaciones relacionadas con viajes oficiales y particulares.

Se puede llegar a otros acuerdos entre los dos casos extremos expuestos.

46. Deben precisarse más las obligaciones contractuales de los agentes de viajes, sobre todo en vista de la divergencia de intereses respecto del uso de los servicios más económicos (véase párr. 16 supra). Esto es particularmente importante dado que diversas organizaciones, a pesar de que cada una de ellas gasta más de 10 millones de dólares al año en pasajes solamente, tienen contratos cuyas condiciones son todavía imprecisas.

47. Los servicios e instalaciones proporcionados por las organizaciones a los agentes de viajes suelen ser los habituales y comprenden generalmente mobiliario, equipo de oficina, instalación telefónica, calefacción, iluminación, limpieza, servicios de mensajeros y de vigilancia y el costo de las llamadas telefónicas locales.

48. Las diferencias existentes en las cantidades que las organizaciones reciben de las agencias interesadas, así como las razones en que se basan esos pagos, son sorprendentes. Algunas organizaciones cobran a los agentes de viajes un alquiler anual de los locales de oficina a precios de mercado por pie o metro cuadrado, sujeto a modificaciones anuales. Otras organizaciones calculan el volumen de negocios anual, parcial o total (oficial solamente o tanto oficial como particular) de la agencia de viajes y cobran el 1% hasta una cantidad determinada y el 2% cuando se supera esa cantidad. Cabe señalar, sin embargo, que otras organizaciones han conseguido un porcentaje mucho más alto del volumen de negocios total anual. Es evidente que estos últimos acuerdos son mucho más ventajosos económicamente para las organizaciones y que todas ellas deberían tratar de concertar acuerdos similares. De este modo se seguiría la práctica habitual de otras muchas organizaciones no pertenecientes al sistema de las Naciones Unidas.

49. Las cantidades recibidas por las organizaciones dependen también de los tipos de operaciones confiadas a la agencia de viajes. Algunas organizaciones basan sus cobros en los viajes oficiales y particulares más otros servicios (cambio de moneda, cheques de viajeros, etc.). En algunos casos, los pagos están relacionados con los viajes oficiales solamente, en otros, se pagan porcentajes más altos por

/...

los viajes oficiales que por los particulares. Puede aducirse que es normal que el proceso de negociación entre las distintas organizaciones y las agencias de viajes tenga resultados diferentes, pero es importante que cada organización consiga condiciones ventajosas similares, teniendo en cuenta el volumen de negocios y las prácticas locales.

50. Las organizaciones emplean tanto a las agencias grandes como a las relativamente pequeñas. El Inspector observó que las ventajas de establecer relaciones contractuales con agencias de viajes grandes con oficinas en todo el mundo, que eran importantes hace algunos años, lo son cada vez menos debido a la extensión de las redes de oficinas de las compañías aéreas y las mejoras experimentadas por los sistemas computadorizados para reservas, despacho de pasajes y expedición de documentos de viajes. El acceso de las agencias pequeñas a los sistemas computadorizados les permite competir con las grandes. En realidad, las agencias de viajes utilizan ahora mucho menos sus sucursales y se sirven de los sistemas computadorizados de las líneas aéreas. Si están vinculadas a las líneas aéreas y utilizan los servicios de éstas, las agencias pequeñas pueden ofrecer mejores condiciones a las organizaciones debido a la menor cuantía de sus gastos generales.

51. Parece que que las organizaciones, con algunas excepciones, aceptan las condiciones del mercado y pagan el aumento en los costos de los viajes sin esforzarse por conseguir mejoras. En su mayor parte, consideran que no se puede llegar a acuerdos más ventajosos. No obstante, el Inspector está convencido de que las Naciones Unidas podrían obtener condiciones considerablemente mejores utilizando la licitación pública y permitiendo que las agencias de viajes pequeñas bien establecidas participaran en la licitación.

52. Diversas organizaciones han concertado y renovado con la misma agencia de viajes durante largos períodos introduciendo sólo algunos cambios insignificantes en las condiciones de los pagos, la gama de servicios prestados y otras condiciones contractuales. Las organizaciones parecen confiar demasiado en la información proporcionada por sus agencias de viajes. Por ejemplo, el Inspector observó que en varios casos las organizaciones no ejercían su derecho a verificar los informes financieros de la agencia de viajes, aunque esto fuera parte de sus acuerdos. Esta verificación es necesaria para calcular adecuadamente los pagos a la organización. Las Naciones Unidas (incluidas la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra, la ONUDI, el PNUD, el UNICEF y la UNESCO) y la OMS tienen acuerdos con la misma agencia de viajes. Este hecho es del todo normal, teniendo en cuenta la reputación de que goza dicha agencia y el alcande mundial de su red de oficinas. No obstante, deben destacarse las diferencias existentes en los tipos de acuerdos, en los procedimientos para lograrlos y en los beneficios, por lo general bajos, que reciben las organizaciones, a pesar de tratar con la misma entidad. Lo normal sería que se consiguieran las condiciones más favorables en todos los casos.

/...

D. Acuerdo entre las Naciones Unidas y una agencia de viajes

53. Las Naciones Unidas concertaron un acuerdo con una agencia de viajes comercial el 2 de febrero de 1953 y lo han renovado periódicamente desde entonces con la aprobacción del Comité de Contratos pero con poca o ninguna modificación de sus condiciones (el único cambio importante ha sido el aumento periódico del alquiler de las oficinas). Se estudió la posibilidad de proceder a licitación pero se estimó que no era factible (véase párr. 55). Si se analiza este acuerdo comparándolo con los concertados por otras organizaciones se observa que es deficiente en diversos aspectos. El acuerdo tiene carácter general (la definición de los servicios que debe prestar el agente de viajes es imprecisa), contiene una cláusula general según la cual la agencia debe prestar servicios a los pasajeros de las Naciones Unidas del modo en que sirve "a sus clientes más favorecidos", pero contiene también una cláusula de exoneración en virtud de la cual el agente puede suspender la prestación de cualquier servicio que no desee proporcionar; a pesar de que las Naciones Unidas ofrece a la agencia servicios e instalaciones iguales a los proporcionados por otras organizaciones, recibe, en comparación con éstas, una compensación económica mucho menor, a saber, tan sólo los servicios de un mensajero, pues el alquiler que paga la agencia de viajes por el uso de los locales no hace más que reembolsar a las Naciones Unidas los gastos que efectúa a causa de la agencia.

54. Aunque son frecuentes las quejas por los servicios proporcionados por la agencia de viajes, las medidas tomadas por las Naciones Unidas para obligar al cumplimiento del acuerdo son insuficientes. Lo normal sería que hubiera una disposición en el acuerdo en virtud de la cual se estableciera un procedimiento acordado para examinar esas quejas.

55. En los últimos 20 años las Naciones Unidas han intentado algunas veces conseguir arreglos más ventajosos en esta esfera. Por ejemplo, se intentó obtener por medio de la OACI y la IATA comisiones directas de las líneas aéreas y, anteriormente, de las compañías navieras. Los registros indican que se hicieron intentos de introducir el procedimiento de licitación hace muchos años, pero se dejaron de lado probablemente porque otras agencias consideraron que no podían ofrecer servicios a nivel mundial o porque las restricciones del Gobierno de los Estados Unidos que se aplicaban en aquel entonces a las agencias de viajes impedían a las demás agencias hacer ofertas competitivas y rentables. Es indudable que esos intentos no tuvieron éxito debido a las condiciones de entonces, pero esas condiciones están cambiando.

56. Las Naciones Unidas pueden conseguir arreglos más ventajosos respetando plenamente las normas de la IATA. Una de las razones para que esto sea así es que los servicios prestados por la agencia incluyen no sólo la venta de pasajes de avión sino también la venta de pasajes de ferrocarril, autobús y barco y la reserva de plazas en hoteles, así como otros servicios a los que no se aplican las normas de la IATA. Otra razón es que no hay nada que impida fijar los pagos de la agencia de viajes a las Naciones Unidas en cualquier nivel acordado, siempre que no haya ninguna vinculación directa entre la comisión que la agencia recibe de las líneas aéreas y los pagos que hace a la organización. Así pues, las Naciones Unidas podían adoptar la práctica habitual de otras organizaciones, a saber, incluir el pago de un porcentaje del volumen de negocios total anual de la agencia de viajes

/...

generado por las Naciones Unidas como condición para la firma de un nuevo acuerdo con la agencia de viajes con la que opera en la actualidad o con otra y negociar el nivel de ese porcentaje con el fin de conseguir, como mínimo, las ventajas del mejor contrato vigente en estos momentos en el sistema de las Naciones Unidas.

57. La Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra tiene básicamente el mismo tipo de acuerdo que la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York. El acuerdo de la ONUDI con su agencia de viajes es algo más detallado y de más amplio alcance que los de las Naciones Unidas en Nueva York y Ginebra. Su compensación se basa también en los pagos mensuales por los locales alquilados, que se acreditan al Gobierno austríaco, propietario de los edificios. Además, la ONUDI cobra al agente de viajes una cantidad determinada por los servicios que le presta, tanto respecto de los viajes oficiales como de los particulares. Esto no se hace en ninguno de los dos casos mencionados anteriormente.

V. OPCIONES PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS ARREGLOS RESPECTO DE VIAJES

58. En este capítulo se presentan cuatro opciones que, aplicadas separada o conjuntamente, podrían reducir considerablemente el costo de los viajes en las Naciones Unidas. Se podría empezar a trabajar inmediatamente para aplicar las tres primeras opciones; la cuarta requeriría que se aclararan los obstáculos jurídicos y que se estudiara más a fondo antes de decidir si se ha de adoptar o no. Al final del capítuulo figura una propuesta de cooperación entre organismos.

A. División de viajes interna

59. El acuerdo existente entre las Naciones Unidas y su agencia de viajes comercial ya incluye algunas de las características propias de un arreglo de agencia interna, pero sin los beneficios financieros para la organización que son ahora habituales en este tipo de arreglos. Por ello, la introducción de un arreglo de agencia interna completo no sería un cambio radical y permitiría a las Naciones Unidas reducir considerablemente los costos globales de los viajes.

60. Un arreglo de agencia de viajes interna consiste en un acuerdo entre una organización y una agencia de viajes comercial que permite a la agencia establecer una sucursal en los locales de la organización. Esto ya se hace ahora en las Naciones Unidas. No obstante, ahora mediante un arreglo de agencia interna, se puede conseguir además que la agencia de viajes reembolse hasta un 85% de sus ingresos totales (de comisiones por renta de pasajes de avión, tren y barco, reservas de hotel, alquiler de automóviles, etc.) que se destinan a sufragar los gastos que suponen para la organización la preparación de los viajes. Este importante elemento no figura ahora en el acuerdo establecido entre las Naciones Unidas y su agencia de viajes comercial. En la actualidad, la agencia de viajes proporciona, a sus expensas personal propio para la preparación de los viajes, pero las Naciones Unidas también tienen personal que trabaja directamente en cuestiones relacionadas con los viajes.

61. En los Estados Unidos el reparto de las utilidades está regulado por las directrices establecidas por la Air Traffic Conference (ATC). Todos los costos, a excepción de los relacionados con los locales de oficinas, que pueden considerarse

/...

directamente vinculados con la explotación de una agencia interna pueden cobrarse a la agencia. Ello incluye los costos del personal de la organización que trabaja a tiempo parcial o completo en la preparación de los viajes y otros costos como: seguros, consultores, pérdida de intereses debida a los pagos por adelantado, impresión de formularios, etc., derechos y cuotas, alquiler de equipo, material de oficina, comunicaciones, etc.

62. La división interna de viajes puede estar dotada de personal de la organización, de la agencia de viajes o de ambas. En las Naciones Unidas, el arreglo de agencia interna podría iniciarse con personal de las Naciones Unidas y de la agencia de viajes hasta que se pudiera sustituir al personal de la agencia de viajes después de un período de transición. Ello requeriría que la agencia de viajes capacitara al personal de la Dependencia de Viajes de las Naciones Unidas para ejercer sus nuevas funciones. El número de funcionarios fluctuaría de acuerdo con el volumen de viajes. Una norma que puede ser útil para determinar las necesidades de personal es que cada empleado administre 500.000 dólares de gastos de viaje por año (en la empresa privada la norma, para viajes por lo general más sencillos, es de 750.000 dólares). De este modo se sentarían las bases para la posible creación de una agencia de viajes de propiedad de las Naciones Unidas y administrada por éstas (véase capítulo V.D).

63. Una dependencia de viajes interna situada en las Naciones Unidas en Nueva York, con sucursales en las sedes del PNUD y del UNICEF, podría tramitar los viajes de todo el personal de las Naciones Unidas en todos los lugares de destino. El nuevo sistema requeriría la planificación de los viajes así como procedimientos eficaces en función del costo y comunicaciones similares a las indicadas en el capítulo IV.B.3. También requeriría la presencia de agentes de viajes en los principales lugares de destino de las Naciones Unidas situados fuera de los Estados Unidos. Tal vez podría resultar preferible que esos lugares de destino fueran atendidos por sucursales de la misma agencia de viajes a la que se concediera el contrato en Nueva York. Estas sucursales se organizarían como se indica en el párrafo 62.

64. Es difícil prever las cantidades precisas de que se dispondría en las cuentas de comisiones dado que éstas dependen de diversas variables, en particular del volumen de viajes y de las cantidades que pagan los transportistas en concepto de comisión. No obstante, puede hacerse un cálculo aproximado de lo que ello supondría para las Naciones Unidas. En la actualidad, los transportistas pagan comisiones que oscilan entre el 8% y el 12% en los Estados Unidos por la compra de pasajes internacionales; en muchos otros países la comisión de base es del 9%, pero puede llegar al 20% (véase párr. 82). Sin embargo, estos porcentajes pueden variar considerablemente según los transportistas y el momento en que se fijan. Los cálculos que figuran a continuación, aunque son sólo aproximados, muestran claramente que sería económicamente ventajoso para las Naciones Unidas establecer una división de viajes interna.

Cálculo aproximado de las comisiones anuales por pasajes* y costos del personal empleado en la preparación de los viajes

(cifras procedentes del anexo I)

		Dólares EE.UU.
a)	Comisiones por viajes desde Nueva York pagados por las Naciones Unidas (Naciones Unidas, PNUD y UNICEF)	1 500 000
b)	Comisiones por la totalidad de los viajes (incluidos los viajes desde Nueva York) pagados por las Naciones Unidas (todos los programas y fondos)	4 000 000
c)	Costo del tiempo del personal de las Naciones Unidas de Nueva York empleado en la preparación de los viajes	1 300 000
d)	Costo del tiempo del personal de las Naciones Unidas de todo el mundo (incluido Nueva York) empleado en la preparación de los viajes	2 600 000
e)	Los otros costos para las Naciones Unidas y que podrían ser reembolsados en virtud de un acuerdo de agencia interna (véase la lista del párr. 61) no pueden calcularse por el momento	-

65. En la actualidad, las Naciones Unidas sólo reciben los servicios de un mensajero de la agencia de viajes. Si se estableciera un arreglo de agencia interna, la cantidad recibida de la agencia sobrepasaría el millón de dólares en Nueva York solamente. El aumento podría ser proporcional a nivel mundial. No obstante, la cantidad precisa que podrían recibir las Naciones Unidas depende de las condiciones del acuerdo.

66. En vista de las ventajas económicas que reporta un arreglo de agencia de viajes interna (se calcula que los ingresos adicionales serían de 1.275.000 dólares para Nueva York solamente), el Inspector recomienda que la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York rescinda su contrato actual y llegue a un acuerdo de agencia interna con la misma agencia de viajes o con otra, para lo cual habría que proceder a lo siguiente.

a) Realizar un estudio, con la ayuda de un consultor externo si fuera necesario, de diversos departamentos internos de viajes (hay unos 300 en los Estados Unidos) para determinar cuáles son las cláusulas contractuales más adecuadas.

b) Preparar documentos de licitación. Los mencionados en el párrafo 38 podrían servir de base para parte de estos documentos.

---

* Basado en una comisión del 11% por viajes oficiales solamente.

/...

c) Preparar un proceso de licitación en el que se invite a participar a las agencias de viajes que se consideren adecuadas, tanto grandes como relativamente pequeñas, que gocen de buena reputación y, entre ellas, a las especializadas en arreglos de agencia interna. Algunas organizaciones, entre ellas la FAO y la UNESCO, ya han adoptado la licitación como procedimiento para elegir su agencia de viajes y han conseguido condiciones mucho más ventajosas.

d) Asesorar al Secretario General para la elección del licitante idóneo, tarea que competería al Comité de Contratos, compuesto para este fin por funcionarios de alto nivel entre los que figurarían representantes del Departamento de Administración, Finanzas y Gestión, la Oficina de Asuntos Jurídicos, la Oficina de Servicios Financieros, y la Oficina de Servicios Generales. Correspondería al Secretario General tomar la decisión final.

67. Una vez que estuviera en funcionamiento el arreglo de agencia interna en la Sede de Nueva York debería realizarse un estudio sobre la posibilidad de hacerlo extensivo a los principales lugares de destino situados fuera de los Estados Unidos. Aunque podría ser conveniente y rentable introducir estos cambios radicales desde un principio es recomendable pasar primero por un período de adaptación en la Sede para evitar la posible confusión.

68. Puede resultar también ventajoso llegar a un acuerdo paralelo con una línea aérea para servirse de su red mundial de oficinas para las comunicaciones y la adquisición de pasajes en las oficinas exteriores, como se hizo en el caso citado en el capítulo IV.B.3. Puede estudiarse la posibilidad de utilizar la oficina del Representante Residente/Coordinador para el mismo fin si ello resulta más eficaz en función del costo.

69. El arreglo de agencia interna podría no ser lo más adecuado en la actualidad para las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas que no tienen su sede en los Estados Unidos. No obstante, quizá fuera posible que estas organizaciones participaran de algún modo en una división interna de las Naciones Unidas en Nueva York (véase la sección D <u>infra</u>). Si en las etapas iniciales la dependencia interna de Nueva York no pudiera ocuparse de otros lugares de destino de la Naciones Unidas, éstos podrían elegir una agencia de viajes por medio de una licitación tal como se propone en el capítulo IV.B.3.

B. <u>Arreglos respecto de los viajes en los lugares de destino de las Naciones Unidas distintos de Nueva York</u>

70. Mientras no se extendiera el sistema de agencia interna propuesto en el apartado A. <u>supra</u> a los principales lugares de destino de las Naciones Unidas fuera de los Estados Unidos (véanse párrs. 63 y 67), estas entidades deberían poner fin asimismo a sus contratos vigentes con las agencias de viajes respectivas y concertar acuerdos nuevos con la misma agencia o con otra, previa licitación. El modelo para los acuerdos nuevos se debería basar en el arreglo más favorable existente y en uso en el sistema de las Naciones Unidas (véase capítulo IV.B.3). En la carta a que se hace referencia en el párrafo 42, el Inspector ha informado al Secretario General de las ventajas de este arreglo. El método de preparación y ejecución de los procedimientos de licitación que se propone en A. se debería utilizar para la selección de una agencia de viajes en estrecha cooperación con la Sede y con el apoyo de ésta.

/...

C. Arreglos especiales con líneas aéreas

71. Ningún arreglo nuevo que concertaran las Naciones Unidas con una agencia de viajes (véase A. supra) debería excluir otras posibilidades de atender a las necesidades de viajes de la Organización en condiciones ventajosas. Puede llevar algún tiempo explorar plenamente esos métodos y finalmente concertar acuerdos. El Inspector descubrió que algunos de tales métodos ya están disponibles y que, con pequeñas modificaciones, podrían utilizarse para los viajes de las Naciones Unidas. No obstante, se necesita un examen profesional de esos métodos y se deberían iniciar negociaciones sobre todas las posibilidades siguientes o sobre las más adecuadas de ellas:

1) Tarifas favorables para un volumen elevado

72. Las Naciones Unidas utilizan un número relativamente pequeño de líneas aéreas para la mayor parte de los viajes de su personal. El cuadro que se reproduce a continuación muestra la distribución de pasajeros de las Naciones Unidas que inician su viaje en Nueva York y en Ginebra por líneas aéreas más frecuentadas.

CIFAS APROXIMADAS DEL TRAFICO AEREO TRAMITADO POR EL AGENTE DE VIAJES EN 1981

(Sedes de las Naciones Unidas en Nueva York y Ginebra, con exclusión del PNUD y el UNICEF)

(Miles de dólares EE.UU.)

Swissair	4 809	23,6%
Air France	2 352	11,6%
Pan American	2 196	10,8%
British Airways	1 661	8,2%
Japan Airlines	986	4,8%
TWA	829	4,1%
Lufthansa	691	3,4%
S.A.S.	543	2,7%
Iberia	342	1,7%
Otras	5 926	29,1%
Tráfico total:	20 336	100,0%

73. Las nueve líneas aéreas mencionadas reciben, como líneas aéreas utilizadas en el punto de origen, cerca del 70% de las sumas gastadas por las Naciones Unidas en Nueva York y en Ginebra en viajes aéreos. Esto equivale a unos 14.400.000 dólares anuales. Por lo tanto, se puede considerar que las Naciones Unidas son un cliente

/...

importante de esas líneas. Cabe suponer que las otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas utilizan los servicios de la mayor parte de esas líneas aéreas, en mayor o menor medida. Por lo tanto, las organizaciones deberían estudiar colectivamente la posibilidad de realizar arreglos directos con las líneas aéreas que prestan en la actualidad - o podrían prestar en un futuro previsible - servicios a la mayoría de los pasajeros de las Naciones Unidas.

74. Estos arreglos se deberían negociar con miras a obtener descuentos cuando se realizaran gastos elevados para viajar por una línea aérea, en los países en que esto fuera posible. Tales descuentos se expresan por lo general como porcentaje del volumen de negocios en dólares, de acuerdo con una escala móvil. A medida que el volumen de negocios aumenta, se acrecienta también el porcentaje de descuento. Las líneas aéreas y las agencias de viajes utilizan en la actualidad este tipo de arreglo.

2) Descuentos para gobiernos

75. Muchos gobiernos obtienen de las líneas aéreas nacionales descuentos considerables, que alcanzan hasta un 50%, para el transporte de funcionarios de gobierno, mediante el uso de órdenes de pago cursadas por el gobierno, que se hacen llegar también a los gobiernos de otros países por los cuales pasa la ruta seguida y que a veces son aprobadas por tales gobiernos, en cuyo caso el viaje a tarifa descontada puede continuar por otras líneas aéreas que pretan servicios en la ruta respectiva. En muchos casos, existen descuentos concedidos por la línea aérea o decretados por el gobierno para ciertas categorías de pasajeros, tales como marinos, trabajadores migrantes, eclesiásticos y otros.

76. En su calidad de organización intergubernamental, las Naciones Unidas deberían procurar obtener ventajas similares de las líneas aéreas respecto del personal que realiza viajes oficiales, así como de los consultores y los delegados que viajan para asistir a reuniones de las Naciones Unidas. Estas negociaciones con las líneas aéreas podrían facilitarse si los gobiernos pidieran a las líneas aéreas nacionales que proporcionaran a los viajeros de las Naciones Unidas las mismas ventajas que proporcionan a los funcionarios de gobierno. Una resolución de la Asamblea General en ese sentido podría ser útil. Se informó al Inspector de que en 1970, cuando el Secretario General pidió a todos los Estados Miembros que otorgasen tales concesiones a los participantes en el Congreso Mundial de la Juventud, el resultado no había sido positivo. Pero la situación ha cambiado considerablemente desde entonces y en la actualidad resulta adecuado hacer esfuerzos adicionales.

3) Compra de pasajes al por mayor

77. Es habitual que las líneas aéreas de algunos países otorguen descuentos considerables a los clientes importantes que compran pasajes al por mayor, que pueden utilizarse en varias combinaciones y en diversas condiciones en cualquier momento durante un período determinado. Las Naciones Unidas podrían calcular con moderación, particularmente en lo que respecta a los viajes que se inician en los lugares de destino más importantes, el número probable de viajes a diversos lugares en un plazo dado.

/...

78. Mediante la negociación de la compra de cantidades de pasajes, las Naciones Unidas podrían obtener descuentos que superarían cualquier pérdida de ingresos por concepto de intereses debida al pago adelantado. Por lo tanto, las Naciones Unidas deberían estudiar esta posibilidad, en particular en los casos de las líneas aéreas que no pueden aceptar los dos primeros métodos mencionados antes.

79. Se podrían combinar de algún modo dos de los tres métodos sugeridos. También es posible combinar el precio unitario al contratista, el precio al por mayor al contratista, el precio al por mayor al contratista para viajes de ida y vuelta y otros precios. Las negociaciones podrían conducir asimismo a otros métodos que permitieran reducir el costo del transporte aéreo para las Naciones Unidas, tales como la relajación de las condiciones para obtener muchas de las tarifas más baratas; la obtención de pasajes en una clase más cara para funcionarios de categoría superior o de edad avanzada a los precios de clases más baratas, arreglos para obtener descuentos en los hoteles, etc.

D. Agencia de viajes de las Naciones Unidas

80. Otra manera prometedora de reducir el costo de los viajes sería que las Naciones Unidas tuvieran y explotaran su propia agencia de viajes interna. No obstante, en la actualidad hay dificultades para aplicar semejante enfoque (véase capítulo IV.A), pero la situación, aunque compleja, no es rígida, y algunos de estos obstáculos se pueden eliminar, al menos parcialmente, en el futuro próximo. Por ejemplo, se observa que las actuales reglamentaciones de la IATA aplicables en los Estados Unidos (véase párr. 29) permiten establecer en los Estados Unidos una agencia de viajes que sea propiedad de las Naciones Unidas y sea explotada por la Organización. En los Estados Unidos, la IATA parece estar aplicando una interpretación más flexible de "empleados" como miembros del público en general en relación con el requisito de que una agencia realice por lo menos el 80% de sus negocios con el público, y se está interpretando asimismo de manera liberal el requisito de que el público pueda ingresar libremente en los locales. Una vez que se aprobara una agencia de esa índole, ésta tendría derecho a tramitar todos los viajes internacionales, y no sólo los viajes hacia y desde los Estados Unidos o dentro del país, y a obtener las comisiones correspondientes. Con la excepción de los Estados Unidos y posiblemente el Canadá, parece poco probable que las reglamentaciones de la IATA cambien pronto en el mundo. Por lo tanto, el Inspector recomienda que se estudie este enfoque y que se aprovechen activamente las oportunidades que puedan presentarse para su aplicación. En los párrafos que siguen se describen las ventajas y métodos de funcionamiento de una agencia de viajes interna, de propiedad de las Naciones Unidas y explotada por la Organización.

81. Si una agencia de viajes es de propiedad de las Naciones Unidas, se debe explotar de acuerdo con las normas comerciales de la industria. Una manera de hacer esto sería concertar un contrato con un administrador idóneo, que dotaría de personal a la agencia de viajes recurriendo a los funcionarios de las dependencias de viajes existentes y a cualquier otro personal capacitado adicional que fuese necesario. La agencia estaría sometida a la auditoría de los auditores internos y externos de las Naciones Unidas y sujeta a las normas pertinentes de la IATA.

/...

82. El costo de la agencia de viajes se financiaría exclusivamente con las comisiones recibidas por la compra de pasajes. Estas comisiones se fijan actualmente en la mayor parte de los casos en un 9% del costo de los pasajes. Según el volumen de viajes, tales comisiones pueden llegar hasta un 20% (la denominada comisión adicional por volumen elevado). Esta comisión adicional no es oficial pero se tolera. La cifra que se considera volumen elevado varía de una línea aérea a otra y depende del coeficiente de asientos vacíos. La mayor parte de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas reúnen los requisitos para recibir una comisión extra. El total de las comisiones que recibirían las Naciones Unidas sólo por concepto de viajes oficiales podría ser del orden de 4 a 6 millones de dólares anuales. Si a esto se añaden las comisiones correspondientes a los viajes particulares de personas relacionadas con las Naciones Unidas, la suma sería mayor. En opinión del Inspector, basada en cálculos preliminares, los gastos de explotación de la agencia de viajes serían considerablemente inferiores a esa suma, pero esto tendría que verificarse mediante un estudio pormenorizado si la agencia de viajes de las Naciones Unidas llegara a ser factible. El excedente se consignaría a la partida de otros ingresos o podría utilizarse para reducir el presupuesto de viajes de la Organización. Si todas las organizaciones, incluidos el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional, decidiesen crear una agencia de viajes común, la comisión sería aproximadamente el quíntuplo de la suma prevista.

83. La agencia de viajes tendría su oficina principal en la Sede de las Naciones Unidas y sucursales en Ginebra, Viena y en las comisiones económicas regionales. Tendría asimismo agentes (a jornada parcial o a jornada completa, según el volumen de negocios) en otros lugares, incluidas las oficinas de los Representantes Residentes/Coordinadores.

84. Si lo desearan, otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas podrían participar en la agencia de viajes de la Organización desde sus inicios o a partir de cualquier fecha posterior. Si otras organizaciones se uniesen al proyecto, deberían participar en la administración y recibir una parte proporcional del excedente.

E. Cooperación interinstitucional

85. Cada una de las cuatro opciones descritas en este capítulo ofrece la posibilidad de reducir considerablemente el costo directo de los viajes. El resultado de posibles negociaciones, aunque prometedor, no se puede prever. No obstante, es un hecho cierto que el estudio y la aplicación de esas opciones darán mejores resultados en un esfuerzo combinado de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas con el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional.

86. El volumen acumulado (aproximadamente 147 millones de dólares de poder adquisitivo anual) y el peso de estas organizaciones unidas, prepararían el terreno para que esos esfuerzos rindieran resultados provechosos. El Inspector obseró que, en general, las organizaciones tenían interés en actuar en cooperación, y se le informó de los trabajos que se habían iniciado en esta esfera. El Inspector tomó nota de que en el Comité Consultivo en Cuestiones Administrativas, órgano subsidiario del CAC, se habían previsto conversaciones entre secretarías sobre mejoras de los arreglos de viajes, incluida una posible acción colectiva para

obtener condiciones más económicas. Esta posibilidad se examinó asimismo en un informe preparado por la Dependencia de Servicios Interinstitucionales de Adquisición del PNUD. El Inspector estima que este trabajo debe proseguirse activamente, con la asistencia de expertos externos si es necesario, y recomienda que el Secretario General de las Naciones Unidas señale esta cuestión a la atención del CAC en su próximo período de sesiones, con miras al examen de éstas y otras opciones por parte del CCCA y a la formulación de propuestas sobre la solución más adecuada para la cuestión de los viajes en el sistema de las Naciones Unidas.

VI. PROCEDIMIENTOS RESPECTO DE LOS VIAJES

A. Duración de los viajes

87. Una revelación importante del presente estudio lleva a la conclusión de que no se está haciendo lo suficiente para limitar la duración de los viajes. Las Naciones Unidas tienen un procedimiento para asegurar que cada viaje esté justificado en virtud de las necesidades de los programas, pero ese procedimiento no parece limitar de modo suficiente la duración de los viajes desde el punto de vista de la eficacia en función de los costos. Sin embargo, como se señala en el capítulo II, las dietas, que son proporcionales a la duración del viaje, superan el costo de los pasajes y representan la partida mayor de los costos directos de los viajes en misión oficial. Además, el sueldo de un funcionario que se encuentra en viaje supera muy a menudo el costo directo del viaje, por lo que, si los viajes fueran más cortos, parte del tiempo y del sueldo dedicado a viajes se podría utilizar en la Sede, lo que haría menos necesaria la contratación de personal supernumerarios y de consultores.

88. En las Naciones Unidas, la duración media de un viaje en misión oficial es de unos 11 días, y se efectúan 18.200 viajes anuales de ese tipo. Si se redujera en un día cada uno de esos viajes, el ahorro en dietas representaría aproximadamente 1.700.000 dólares, y 4.000.000 de dólares de gastos de sueldos podrían dedicarse a otros fines.

89. Por lo tanto, se recomienda que en los procedimientos utilizados por las Naciones Unidas para la fiscalización de los viajes se dedique más atención a la necesidad de limitar la duración de los viajes. Cuando se presente la justificación de los viajes se deberá indicar de modo claro por qué la duración propuesta es indispensable, y los jefes de departamento deberán examinar esa justificación con el objetivo de reducir la duración de los viajes al mínimo verdaderamente necesario, teniendo en cuenta la eficacia global de la misión en función de los costos. Esa justificación debe ser objeto de verificaciones esporádicas a posteriori realizadas por los auditores, que, en todo caso, verifican las cuentas de los viajes, o por la División de Presupuesto como parte de su función de examen y verificación, a la luz de los informes de la misión. Además, en los proyectos de planes de viaje se debe indicar el costo estimado directo e indirecto de cada viaje, de modo que la aprobación se pueda basar en consideraciones relativas a la eficacia en función de los costos.

/...

B. Tramitación de las autorizaciones de viaje y las solicitudes de reembolso

90. El procedimiento utilizado por las Naciones Unidas en Ginebra para la tramitación de las autorizaciones de viaje y las solicitudes de reembolso es el siguiente:

a) El departamento en que se origina el viaje prepara una autorización de viaje en que se indica brevemente el propósito del viaje, el itinerario y el medio de transporte, se solicitan anticipos de fondos y se expresa el costo estimado de las dietas y de los pequeños gastos de salida y llegada.

b) La Dependencia de Viajes verifica si la propuesta del departamento en que se origina el viaje se ajusta a las normas en materia de viajes, efectúa los cambios necesarios e indica el costo de los pasajes.

c) La División de Finanzas efectúa los cálculos necesarios, registra la asignación de fondos, autoriza los anticipos para el viaje y remite la autorización de viaje a la agencia de viajes comercial y copias a la Dependencia de Viajes y al departamento en que se origina el viaje.

d) Los funcionarios o sus asistentes se ponen en contacto en la agencia de viajes comercial para establecer el itinerario definitivo y obtener los pasajes y los anticipos para el viaje.

e) A su regreso del viaje, el funcionario llena una solicitud de reembolso de gastos de viaje que el departamento en que tuvo origen el viaje debe certificar y remitir posteriormente a la Dependencia de Viajes, que verifica que el viaje corresponda a la autorización.

f) La Dependencia de Viajes remite la solicitud de reembolso a la División de Finanzas para que calcule las dietas y otros gastos autorizados y para que, una vez deducidos los anticipos para el viaje, abone al funcionario el saldo que se le adeuda.

El procedimiento utilizado en Nueva York es algo diferente, en particular porque es la Dependencia de Viajes la que intenta determinar la tarifa menos costosa.

91. Ese proceso ocupa mucho tiempo y es costoso. Se requiere un promedio de 3,5 horas de trabajo de un funcionario para la tramitación de cada viaje, desde que se autoriza hasta que se reembolsan los gastos de viaje.

92. Es evidente que si se simplificara el procedimiento se obtendrían economías. Se proponen los siguientes métodos:

a) Eliminación del procedimiento de reembolso de gastos de viaje en todos los viajes efectuados en virtud del Reglamento del Personal. De ese modo, el viajero no tendría más que devolver los pasajes usados como demostración de que el viaje se ha efectuado del modo programado para qe se cerrara la cuenta. En 1981 se se efectuaron unos 16.000 viajes de ese tipo pagados por las Naciones Unidas.

/...

b) Eliminación del procedimiento de reembolso de los gastos de viaje como se indica en a) para los viajes sencillos de corta duración en misión oficial. Se concederían anticipos para viajes por la cantidad total a la que se tuviera derecho. En 1981 se efectuaron unos 7.000 viajes de ese tipo.

c) Simplificación de los cálculos relativos a los viajes oficiales en automóvil particular, reembolsando los gastos correspondientes sobre la base del costo del pasaje por avión y no sobre la base del recorrido, y pagando una cantidad menor por cada pasajero oficial adicional.

d) Realización de un estudio de viabilidad sobre la utilización de los terminales de computador existentes en Nueva York para preparar itinerarios, transmitir las instrucciones de viaje para hacer reservas y tramitar las autorizaciones de viaje y las solicitudes de reembolso. Para ello sería necesario que los terminales tuvieran acceso a ficheros computadorizados de horarios y precios de los vuelos, pero no se deberían hacer las reservas directamente desde esos terminales. Se podría utilizar un método similar en Ginebra, siempre que los terminales de computador necesarios se utilizaran también para muchos otros fines, como sucede en Nueva York. En el anexo III se presenta un breve esbozo de un posible sistema basado en el uso del computador.

C. Uso de las telecomunicaciones en reemplazo de algunos viajes

93. En otro informe de la DCI - las comunicaciones en el sistema de las Naciones Unidas (JIU/REP/82/6) - se propone que se dé comienzo a experimentos de utilización de las telecomunicaciones en reemplazo de algunos viajes. Se observa que numerosas empresas privadas utilizan en la actualidad técnicas de transmisión de la voz y de imágenes para celebrar reuniones sin que los participantes tengan que viajar.

94. Los dos métodos más prometedores que se describen son el de "teleconferencias por video" y el de "conferencias por computadora", que es más complejo. Ambos se describen con bastantes detalles y se recomienda su utilización experimental en algunos tipos de reuniones, en particular en las reuniones entre secretarías, que generalmente se realizan en una lengua. El autor del presente informe cree que las propuestas que se hacen en el documento JIU/REP/82/6 sobre la utilización de las telecomunicaciones en reemplazo de algunos viajes merecen ser examinadas atentamente y apoyadas. Su aplicación podría producir economías en los gastos de viaje y permitiría asignar el tiempo de los funcionarios a otras tareas.

VII. RESUMEN DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

95. Los costos directos de los viajes suponen para las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas aproximadamente el 5% de sus gastos totales, y los costos indirectos aproximadamente el 3%. Esas organizaciones gastan en la actualidad unos 149 millones de dólares anuales para sufragar los costos directos de los viajes, que consisten principalmente en pasajes y dietas (véanse capítulo II y anexo I). Sólo el costo de los pasajes se estima en 85 millones de dólares anuales y los pasajes correspondientes al Banco Mundial y al FMI representarían otros 47 millones.

/...

96. Las Naciones Unidas no han adoptado todas las medidas posibles para reducir el costo de viajes. Esas medidas deben incluir el establecimiento de una división de viajes interna que atendiera exclusivamente a las organizaciones con sede en Nueva York, y posiblemente más adelante, a otros lugares de destino importantes; la obtención, mediante licitación, de arreglos nuevos y más ventajosos con agencias de viajes comerciales en los lugares de destino diferentes de Nueva York; la celebración de negociaciones con las líneas aéreas para conseguir tarifas más económicas; el establecimiento, a la larga, de una agencia de viajes de propiedad de las Naciones Unidas, y la aplicación de procedimientos mejorados de autorización y tramitación de los documentos de viajes.

A. División de viajes interna (capítulo V.A y B, párrs. 59 a 70)

97. El acuerdo vigente entre las Naciones Unidas y su agencia de viajes tiene algunas de las características de un arreglo de agencia interna, pero sin las ventajas financieras que por lo general entrañan esos arreglos. Mediante un verdadero arreglo de agencia interna, las comisiones por la venta de pasajes se podrían utilizar en parte para pagar al personal de las Naciones Unidas encargado de la organización de los viajes y para otros gastos relacionados con esos trámites. Sólo en Nueva York, eso podría proporcionar a las Naciones Unidas ingresos adicionales de más de un millón de dólares anuales. Una dependencia de viajes interna ubicada en Nueva York podría atender a otros lugares de destino situados fuera de los Estados Unidos si se pudieran establecer las comunicaciones y el procedimiento adecuados.

Recomendación 1: Las Naciones Unidas deben rescindir el contrato actual con su agencia de viajes comercial y establecer un arreglo de agencia interna con una agencia seleccionada mediante licitación. Se deben permitir que se presenten a la licitación las agencias de viajes grandes y las relativamente pequeñas de arraigada reputación (párr. 66).

Recomendación 2: La agencia de viajes interna propuesta debe prestar servicios también, de ser posible, a las oficinas de las Naciones Unidas en lugares de destino distintos de Nueva York. Si ello no fuera posible, las oficinas de esos lugares de destino deben establecer acuerdos nuevos con agencias de viajes mediante un proceso de licitación, basándose en el arreglo descrito en el capítulo IV.B.3 (párr. 70).

B. Arreglos especiales con las líneas aéreas (capítulo V.C)

98. En los países en que lo permiten las reglamentaciones, las líneas aéreas ofrecen grandes descuentos de tipo diverso a clientes especiales, que comprenden descuentos por volumen elevado de negocios, descuentos a gobiernos y descuentos por compra de pasajes al por mayor. Las Naciones Unidas no ha hecho todo lo que porían para obtener esos descuentos, aunque el volumen de sus viajes y el hecho de que sean una organización intergubernamental les darían una buena posición de negociación, en particular respecto de las rutas atendidas por varias líneas aéreas.

Recomendación 3: Las Naciones Unidas deben celebrar negociaciones con las líneas aéreas para obtener descuentos en los países en que éstos están permitidos o para que se relajen las condiciones que constituyen un obstáculo para la obtención de las tarifas más económicas, del modo descrito en el capítulo V.C.

/...

C. Agencia de viajes de las Naciones Unidas (capítulo V.D)

99. Si la agencia de viajes que presta servicios a las Naciones Unidas fuera de propiedad de la Organización y fuera explotada por ésta se logarían ahorros considerables. Puede que pronto desaparezcan en los Estados Unidos los obstáculos jurídicos que impiden ese tipo de arreglos.

Recomendación 4: Se debe examinar la posibilidad de establecer una agencia de viajes de las Naciones Unidas, de propiedad de la Organización y explotada por ésta, del modo que se sugiere en el capítulo V.D, y se deben aprovechar activamente todas las oportunidades que se puedan presentar de realizar esto en los Estados Unidos.

D. Diversidad de tarifas aéreas y de clases de viaje (capítulo III)

100. El mismo viaje se puede hacer por la misma línea aérea y en la misma clase con costos muy diversos, según una compleja variedad de condiciones, lo que ofrece oportunidades de ahorro que las Naciones Unidas también han descuidado. Las agencias de viajes comerciales pueden no tener la motivación y el tiempo suficientes para buscar las tarifas más bajas en condiciones aceptables.

Recomendación 5: No se debe dejar fundamentalmente a la agencia de viajes comercial la iniciativa de obtener las tarifas más bajas aceptables, sino que ésto se debe lograr mediante una iniciativa conjunta en que participen el viajero, el departamento en que se origina el viaje y la Dependencia de Viajes. Es necesario proporcionar información y dictar normas para facilitar la búsqueda y utilización de las tarifas más bajas aceptables (párrs. 20 y 33).

101. Muchas líneas aéreas han establecido una clase adicional entre las clases primera y económica (llamada "de negocios", "club", etc). La práctica de las organizaciones con respecto a la utilización de esa clase intermedia varía considerablemente. El CCCA ha calculado que la utilización generalizada de la clase intermedia elevaría los costos en un 2,4%. Como el viaje en la clase intermedia sería ventajoso para el viajero y para la Organización, debe considerarse el uso de dicha clase cuando no se produzcan aumentos en los costos totales de los viajes (costos directos más costos indirectos).

Recomendación 6: Se debe autorizar el uso de la clase intermedia entre las clases primera y económica ("de negocios", "club", etc) en los viajes en misión oficial, los viajes de los delegación para asistir a las reuniones y los viajes de los consultores, siempre que ello se pueda hacer sin un aumento del total de los costos directos e indirectos de los viajes con arreglo a las condiciones descritas en el párrafo 23.

Recomendación 7: Los Secretarios Generales Adjuntos, los Subsecretarios Generales y los delegados deben utilizar, en todos sus viajes, la clase de negocios o su equivalente, siempre que haya plazas disponibles (párr. 23 e)).

/...

E. Procedimientos respecto de los viajes (capítulo VI)

102. Las dietas, que son proporcionales a la duración de los viajes, constituyen el costo directo más cuantioso de los viajes en misión oficial, pues superan ligeramente el costo de los pasajes. El costo de los sueldos de los funcionarios en misión oficial también es proporcional a la duración de los viajes. Si se hicieran mayores esfuerzos para limitar la duración de los viajes se conseguirían economías considerables.

Recomendación 8: El procedimiento utilizado en las Naciones Unidas para la fiscalización de los viajes debe incluir una justificación de la duración de cada viaje en misión oficial, que debe ser examinada por los jefes de departamento y verificada esporádicamente a posteriori a la luz del informe de la misión. El procedimiento de fiscalización también debe incluir el suministro de información a los jefes de departamento sobre el costo estimado directo e indirecto de cada viaje, la justificación del itinerario, la clase y las actividades menos costosas que podrían reemplazar al viaje (párrs. 11 y 79).

103. La tramitación de las autorizaciones de viaje y de las solicitudes de reembolso ocupa mucho tiempo y es costosa; se calcula que, en el caso de las Naciones Unidas, esos costos son de 2.250.000 dólares anuales.

Recomendación 9: El procedimiento de tramitación de los viajes se debe simplificar del modo sugerido en el párrafo 92.

Recomendación 10: Se debe realizar un estudio de viabilidad sobre la utilización del sistema de computación existente en las Naciones Unidas con el objeto de facilitar la búsqueda de tarifas más bajas y de reducir el costo de tramitación de los viajes (párr. 92 b) y anexo III).

F. Consultas entre organismos (capítulo V.E)

104. Aunque las recomendaciones del presente informe se dirigen únicamente a las Naciones Unidas, sería muy ventajosa la cooperación entre las organizaciones, en particular en el caso de negociaciones con las líneas aéreas para obtener tarifas favorables o en el caso del posible establecimiento de una agencia de viajes de las Naciones Unidas.

Recomendación 11: El Secretario General debe señalar a la atención del Comité Administrativo de Coordinación los problemas que se consideran en el presente informe, a fin de que se adopte un enfoque coordinado para solucionarlos, e informar al respecto a la Asamblea General en su trigésimo octavo período de sesiones. En ese informe, entre otras cosas, se deben proponer medidas que la Asamblea podría adoptar con miras a atenuar algunas de las restricciones de los reglamentos de la IATA (párrs. 85 y 86).

/...

Anexo I

DATOS ESTADISTICOS SOBRE LOS VIAJES EFECTUADOS EN UN AÑO
(Cifras medias de 1980 y 1981)

Nota: Para evitar un trabajo administrativo excesivo la DCI pidió a las organizaciones que proporcionaran cifras basadas en estimaciones o extrapolaciones cuando no se dispusiera de datos. Algunas organizaciones no pudieron proporcionar datos relativos a algunas columnas. En esos casos la DCI hizo extrapolaciones basadas en las pautas de otras organizaciones similares (véanse las notas). Por tanto, se debe considerar que las cifras del presente cuadro muestran órdenes de magnitud que son suficientes para los fines del presente informe. Las cifras en dólares se han redondeado a los 100 000 dólares más cercanos. Las demás cifras también se han redondeado.

Organización	Viajes de funcionarios en misión oficial: Costo directo (millones de dólares) 1	Viajes de funcionarios en misión oficial: Número de viajes 2	Viajes de funcionarios en misión oficial: Número de días en viaje oficial 3	Viajes en virtud del Reglamento del Personal: Costo directo (millones de dólares) 4	Viajes en virtud del Reglamento del Personal: Número de viajes 5	Viajes de delegados: Costo directo (millones de dólares) 6	Viajes de delegados: Número de viajes 7	Viajes de consultores: Costo directo (millones de dólares) 8	Viajes de consultores: Número de viajes 9	Porcentaje estimado de viajes por vía aérea * 10	Cantidades pagadas por conducto de las agencias de viajes (millones de dólares) 11	Número total de viajes 12	Costos directos a/: Pasajes (millones de dólares) 13	Costos directos a/: Dietas y otros gastos (millones de dólares) 14	Costos directos a/: Total (millones de dólares) 15	Costos indirectos a/: Sueldos durante los viajes en misión (millones de dólares) j/ 16	Costos indirectos a/: Gastos de personal por tramitación de viajes (millones de dólares) k 17	Costos indirectos a/: Total (millones de dólares) 18	Costos directos e indirectos totales (millones de dólares) 19	Costos directos como porcentaje de los gastos totales b/ 20	Costos totales como porcentaje de los gastos totales b 21	Organización
Naciones Unidas e	25 6	18 200 c	200 200 c/	23 8	15 700 c	5 6	3 800 c	7 3	5 100	99	3 0	42 800	37 2	25 1	62 3	12 8	2 6	15	107	5	8	Naciones Unidas e
FAO	11	6 500	90 400	6 3	4 600	0 2	70	1 7	900	96	22 3 a	12 070	11 2	8 7	19 9	19 3	0 7	20 0	39 9	5	9	FAO
OIEA	2 6	3 200	28 700	1 1	1 200	ninguno	ninguno	3 6 f	3 900 f	90	4 4	8 300	3 7	3 6	7 3	6 1	0 5	6 6	13 9		13	OIEA
OACI	1 3	900	9 900 c	1 6	200	ninguno	ninguno	0 6	300	95	ninguno	2 400	2 1	1 4	3 5	2 1	0 1	2 2	5	4		OACI
OIT	2 8	2 600	28 600 c/	2 7	1 800 c	2 7	1 800 c/	0 9 g	600 c	90	6 4	6 800	5 4	3 7	9 1	6 1	0 4	6 5	15 6	5	9	OIT
OMI	0,2	200	1 200	0 3	150	0 03	20	0 4	150	96	0 6	520	0 5	0 4	0 9	0 3	0 03	0 3	1 2	6	8	OMI
UIT	0 9	500	7 200	0 5	400	0 1	40	0 8	50	73	0 7	990	1 2	1 1	2 3	1 5	0 06	1 6	3 9	3	5	UIT
UNESCO	6 1	4 100	32 800	2 6	2 200	2 9	2 400	2 2	1 200	90	7 8	9 900	7 6	6 2	13 8	7 0	0 6	6	21 4	5	8	UNESCO
UPU	0 1	100	500	0 3	60	0 8	50	0 5	150	76	0 2	360	0 8	0 7	1 5	0 1	0 02	0 1	1 6	13	14	UPU
OMS	8 7	6 100 c	67 100 c/	3 9 c	2 600 c	7 7	5 200	5 0 h/	3 300 c	90	7 6 c/	17 400	13 9	11,4	25 3	14 7	1 1	15 5	40 8	6	10	OMS
OMPI	0 5	400	3 000	0 2	100	0 2	200	0 4	200	90	0 8	900	0 7	0 6	1 3	0 6	0 06	0 7	2 0	6	9	OMPI
OMM	0 3	300	3 200	0 2	150	0 8	600	0,2	100	95	0 6	1 150	0 9	0 6	1 5	0 7	0 07	0 8	2 3	4	6	OMM
Totales	60 8	43 100	472 800	43 3	30 160	21 0	14 180	23 6	16 150	media ponderada 95%	88 7	103 590	85 2	63 5	148 7	101 0	6 3	107 3	256 0	5 %	8 %	Totales
												Pasajes de becarios i/	15 0									
												Pasajes del Banco Mundial y del FMI	47 0									
												Total de pasajes	147,2									

a/ Véanse los párrafos 9 a 11 del informe en que se definen los costos directos e indirectos. Se estima que el costo de los pasajes constituía el 45% de los gastos de los viajes en misión oficial, de los viajes de los consultores el 60% de los viajes de los delegados el 80% de los viajes de los funcionarios en virtud del Reglamento del Personal. El resto de los costos directos de viaje está constituido por las dietas y por otros rubros menores, como pequeños gastos de salida y llegada, exceso de equipaje, etc.

b Calculado sobre la base de los gastos totales estimados de 1980 y 1981 que figuran por organización en el documento E 1980/81. Cuando se conozcan los gastos efectivos, el porcentaje puede cambiar ligeramente.

c Extrapolado por la DCI sobre la base de las pautas de viaje de otras organizaciones similares. Estas cifras representan únicamente un orden de magnitud aproximado.

d Esta cantidad incluye los viajes de becarios (que figuran como cifra agregada al final de la columna 11) y de otras categorías de personal como el personal de contratación, los funcionarios del Programa Mundial de Alimentos así como sumas que más tarde se reembolsan a la FAO.

e Incluye las propias Naciones Unidas y las organizaciones y programas afiliados, como el PNUD, el UNICEF, la OANU, etc., en todos los lugares de destino.

f Incluye los viajes de becarios, disertantes y personas que participan en las actividades de cooperación técnica del Organismo.

g Extrapolado sobre la base del presupuesto de la OMS.

h/ Basado en un tercio del costo de los consultores de la OMS.

i Respecto de la mayor parte de las organizaciones que figuran en el cuadro no se incluye el costo de los pasajes de becarios sufragados por las organizaciones, porque no fue posible hacer una estimación aceptable de esos costos. Sin embargo, sobre la base de estudios anteriores sobre las becas realizadas por la DCI se estima en 5 millones de dólares anuales para todo el sistema.

j El costo del sueldo del personal en misión oficial se calculó multiplicando el sueldo de la categoría P 4 por el número de días (se utilizó la variación de 20 de la publicación sobre los costos uniformes de las Naciones Unidas), 150% correspondiente a la Sede Nueva York y 50% a la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra.

k Los gastos de personal correspondientes a tramitación de los viajes incluyen el trabajo realizado en las divisiones donde se originan los viajes, en la Dependencia de Viajes en la Dirección de Finanzas para la preparación de itinerarios, reservas, recogida de pasajes y emisión, la atención de las autoridades de los aeropuertos y de las aerolíneas de embarque, se calcula que se necesitaban 3 5 horas de trabajo. Los costos se calculan utilizando la escala 20 de los costos uniformes de la categoría principal (50% correspondiente a la Sede Nueva York y 50% a la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra) y multiplicando el resultado por 3 5 (horas) y por el número total de viajes.

Anexo II

Indice de los arreglos entre las organizaciones [illegible] agencias de viajes

Características de los arreglos con las agencias de viaje	Naciones Unidas Naciones Unidas Nueva York*		Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra*		ONUDI*		FAO		OIEA		OIT		UIT		UNESCO*		OMS*		OMPI		OMM	
	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion	Proporcionado por la organizacion
I Uso de la licitacion para la selección de la agencia de viajes	No		No		No		Si		Si		No		No		Sí		No		No		No	
II Servicios																						
1 Servicios corrientes																						
A Reservas		+		+		+		+		+		+		+		+		+		+		+
B Pasajes		+		+		+		+		+		+		+		+		+		+		+
C Cancelaciones		+		+		+		+		+		+		+		+		+		+		+
D Reembolsos		+		+		+				+		+		+		+		+		+		+
E Informacion						+		+		+		+		+		+		+				
2 Reservas en hoteles						+		+		+		+		+		+		+		+		
3 Cambio de moneda																						
4 Cheques de viajero		+		+								+	+			+		+				
5 Visados						+						+	+					+				
6 Mensajeros		+																				
III Instalaciones																						
1 Locales	+		+		+		+		+		+		+		+		+		+		+	
2 Mobiliario	+		+			+	+			+		+		+	+		+			+		
3 Equipo																						
A Maquinas de escribir		+		+			+			+		+		+		+		+		+		
B Calculadoras		+		+		+	+			+		+		+		+		+		+		
C Ficheros		+		+		+	+			+		+		+		+		+		+		
D Equipo electronico para reservas y preparacion de pasajes		+		+		+		+		+		+		+		+		+		+		
4 Aparatos																						
A Telefonos	+		+		+		+		+		0%	50%		+	+		+			+		
B Telex		+	+		+			+	+		+			+	+		+			+		
C Computadores		+		+		+		+		+		+		+		+		+		+		
I Servicios generales																						
1 Calefaccion	+		+		+		+		+		+				+		+		+		+	
2 Electricidad	+		+		+		+		+		+		+		+						+	
3 Limpieza	+		+		+		+		+		+		+		+		+		+		+	
4 Seguridad	+		+		+		+		+		+		+		+		+		+		+	
V Pagos a las organizaciones																						
A Alquileres		+		+						+		+		+						+		
B Porcentaje de los negocios por tarifas oficiales															+							
C Porcentaje del total de negocios								+		+				+								
VI Vigencia	5 años a partir de 1 febrero 1977 Renovado hasta 31 enero 1983		5 años a partir de 1 febrero 1977 Renovado en agosto 1982		Desde 7 febrero 1983 Renovable cada 5 años		Desde 1 marzo 1981 por un período indefinido		Desde 15 enero 1980 por un periodo indefinido		Contrato modificado en 1981 Renovable cada dos años sujeto a modificacion		Desde 1 enero 1966 y renovable cada año		Desde 1 enero 1982 a 31 diciembre 1983		Desde 9 agosto 1974 por un periodo indefinido		Desde 1 agosto 1978 por un periodo de 5 años renovable posteriormente		[illegible]	

Nota La OACI la OMI la UPU no tienen arreglos oficiales con una agencia de viajes comercial

\+ indica que se proporciona Cuando la organizacion proporciona los locales la agencia paga alquiler

* recibe servicios de la misma agencia de viajes

a información proporcionada en el presente cuadro en relacion con la OMS se refiere unicamente a la sede de la OMS en Ginebra

Anexo III

ESBOZO PRELIMINAR DE UN SISTEMA PARA LA TRAMITACION DE AUTORIZACIONES DE VIAJE Y SOLICITUDES DE REEMBOLSO MEDIANTE COMPUTADOR

(Preparado en cooperación con la Dependencia de Elaboración Electrónica de Datos de las Naciones Unidas en Ginebra)

A. Oficinas interesadas:

1. Divisiones y Departamentos: preparación de itinerarios, envío de instrucciones de viaje para reservas y emisión de autorizaciones de viaje para su tramitación por la Dependencia de Viajes 1/.

2. Dependencia de Viajes: dos actividades principales:

   a) Control de los itinerarios, tramitación final de las autorizaciones de viaje y envío de éstas a:

      i) Finanzas, para el registro y la asignación de fondos;

      ii) La agencia de viajes, para la emisión de pasajes.

   b) Control y tramitación final de las solicitudes de reembolso y envío a Finanzas para que se efectúe el registro y se cargue la suma en la cuenta correspondiente.

3. Agencia de viajes: Recepción de itinerararios y autorizaciones de viaje; tramitación de reservas y emisión de pasajes.

4. Finanzas: dos actividades principales:

   a) Recepción de las autorizaciones de viaje y anotación de las asignaciones de fondo;

   b) Recepción de solicitudes de reembolso, cargo a la cuenta correspondiente y pago a los funcionarios interesados.

B. Sistemas de computación necesarios:

1. Divisiones y Departamentos:

   a) Acceso en línea al fichero computadorizado de composición de de itinerarios y precios de la agencia de viajes;

1/ El funcionario debe preparar la solicitud de reembolso para que la apruebe el oficial certificador y se presente a la Dependencia de Viajes para la tramitación del pago.

/...

b) Preparación y emisión en línea de la autorización de viaje para el registro en el archivo activo de viajes y la impresión en el formulario normalizado para su distribución;

c) Consulta en línea al archivo de confirmación de pasajes de la agencia de viajes, para la recogida de los pasajes.

2. Dependencia de Viajes:

a) Acceso en línea al mismo fichero computadorizado de composición de itinerarios y precios de la agencia de viajes;

b) Acceso en línea al archivo activo de viajes, para control y aprobación;

c) Transferencia automática de la autorización de viaje del archivo activo de viajes al archivo de viajes autorizados;

d) Registro, control y tramitación final en línea de las solicitudes de reembolso en un archivo activo de solicitudes de reembolso;

e) Transferencia automática de las solicitudes de reembolso ya tramitadas al archivo de solicitudes de reembolso autorizadas.

3. Agencia de viajes:

a) Acceso en línea al archivo de viajes autorizados, para reserva y emisión de pasajes;

b) Acceso en línea al archivo de confirmación de pasajes de la agencia de viajes, para la confirmación automática a la división o el departamento.

4. Finanzas:

a) Acceso en línea al archivo de viajes autorizados, para la aprobación y el registro de las asignaciones;

b) Transferencia en línea de los comprobantes de asignación ya tramitados al sistema de cuentas generales, por lotes diarios;

c) Acceso en línea al archivo de solicitudes de reembolso autorizadas, para el registro de comprobantes de pago y la tramitación de los pagos (¿incluida la emisión automática de cheques?);

d) Transferencia en línea de los comprobantes de pago ya tramitados al sistema de cuentas generales, por lotes diarios.

/...

C. Fases de la preparación y aplicación del sistema:

1) Estudio y propuestas generales relativos al sistema;

2) Especificaciones detalladas del sistema que incluyan las siguientes medidas;

3) Procesamiento de las autorizaciones de viaje en la Dependencia de Viajes;

4) Procesamiento de las autorizaciones de viaje en la agencia de viajes;

5) Procesamiento de las autorizaciones de viaje en Finanzas;

6) Procesamiento de las autorizaciones de viaje en cada departamento y división: este subsistema se debe aplicar de modo gradual, oficina por oficina;

7) Procesamiento de solicitudes de reembolso en la Dependencia de Viajes;

8) Procesamiento de solicitudes de reembolso en Finanzas.

Respecto de cada una de las fases indicadas se deben determinar los costos de las actividades siguientes: análisis de sistemas, programación y comprobación, recursos conexos de procesamiento de datos por computador, capacitación de los usuarios y documentación.

RESUMEN DEL SISTEMA DE ELABORACION ELECTRONICA DE DATOS QUE SE UTILIZARIA EN RELACION CON LOS VIAJES

Divisiones y Departamentos

1 terminal + impresora: Para la preparación de itinerarios, la transmisión de instrucciones de viaje para que se hagan las reservas, la emisión de autorizaciones de viaje y las solicitudes de reembolso.

/...

Divisiones y Departamentos

4 terminales + 2 impresoras:

1) Control de itinerarios y transmisión a la agencia de viajes. Control y tramitación final de las autorizaciones de viaje y transmisión a: a) Finanzas para el registro y la asignación de fondos; b) la agencia de viajes para la emisión de pasajes.

2) Control y tramitación final de las solicitudes de reembolso, incluido el cálculo de las dietas y de otros gastos autorizados y transmisión a Finanzas para el registro y el cargo a la cuenta correspondiente.

Agencia de viajes

Recepción de itinerarios y autorizaciones de viaje. Reservas y emisión de pasajes.

Finanzas

Recepción de autorizaciones de viaje y asignación de fondos. Recepción de solicitudes de reembolso, cargo a la cuenta correspondiente y pago a los funcionarios.