Naciones Unidas A/58/439

# Asamblea General

Distr. general
17 de octubre de 2003
Español
Original: inglés

**Quincuagésimo octavo período de sesiones**
Tema 119 del programa
**Examen de la eficiencia del funcionamiento administrativo y financiero de las Naciones Unidas**

## Servicios comunes del sistema de las Naciones Unidas en Ginebra

### Informe del Secretario General*

*Resumen*

Este informe se presenta en respuesta a la solicitud formulada en el párrafo 8 de la resolución 56/279 de la Asamblea General, en la que la Asamblea pedía al Secretario General que le informara en su quincuagésimo octavo período de sesiones sobre la aplicación de dicha resolución. En la sección II del informe se examinan las medidas adoptadas para mejorar las estructuras de los servicios comunes actuales atendiendo a los estudios de casos realizados en 2000 por la Dependencia Común de Inspección en el Centro Internacional de Cálculos Electrónicos, el Servicio Médico Común, la Sección de Capacitación y Perfeccionamiento del Personal (antes denominada Sección de Capacitación y Exámenes), el Servicio de Valija Diplomática y el Servicio Común de Compras.

En la sección III del informe se describen más detenidamente las iniciativas conjuntas más destacadas llevadas a cabo en Ginebra desde la publicación del informe de la Dependencia Común de Inspección, hace más de tres años, con el fin de elaborar un plan de acción sobre los servicios comunes. Esas iniciativas representan hitos en la puesta en marcha de un plan de acción en Ginebra. La flexibilidad es fundamental para mejorar la cooperación, y las organizaciones participantes suelen inclinarse por un planteamiento pragmático con miras a la realización de proyectos concretos en el marco de los servicios comunes existentes, más que por la creación de nuevas estructuras para definir y aplicar el plan de acción. El mecanismo de tres niveles (véase A/56/417/Rev.1), que comprende el Comité de Gestores, el Equipo de Tareas de servicios comunes y los diversos grupos de trabajo especiales, se está revisando a fin de reforzar su eficacia. Las posibilidades de mejora radican en la ampliación del mandato del Equipo de Tareas de servicios comunes, para incluir las tareas asignadas al Comité de Gestores, y en la redefinición de la función del Servicio Común de Compras.

* Este informe se presenta fuera de plazo debido a la necesidad de celebrar consultas con varias oficinas.

03-57373 (S) 281003 281003

# I. Introducción

1. En su resolución 56/279, de 27 de marzo de 2002, la Asamblea General tomó nota de la recomendación de la Dependencia Común de Inspección contenida en su informe sobre los servicios comunes del sistema de las Naciones Unidas en Ginebra (parte II) (véase A/55/856) y de las observaciones del Secretario General y del Comité Administrativo de Coordinación al respecto (véase A/55/856/Add.1). La Asamblea alentó a las organizaciones interesadas a que, en sus esfuerzos por ampliar las esferas sujetas a acuerdos de cooperación, diesen prioridad a los servicios que, por su naturaleza, pudieran ser prestados en común aplicando los criterios de eficiencia, productividad y eficacia en función del costo y a que, cuando fuera viable, tomasen en cuenta las recomendaciones contenidas en el informe de la Dependencia, teniendo asimismo presentes los mandatos, funciones y normas propios de cada organización participante. También alentó a las organizaciones del régimen común de las Naciones Unidas con sede en Ginebra a que, aplicando un enfoque más estructurado, mejorasen los servicios comunes existentes y elaborasen nuevos enfoques comunes, en el marco del Comité de Gestores y del Equipo de Tareas de servicios comunes y sus grupos de trabajo. Por último, la Asamblea pidió al Secretario General que alentase al Comité de Gestores a que, al determinar el alcance y el calendario para la aplicación de los acuerdos sobre servicios comunes en Ginebra, adoptase procedimientos simplificados de consulta que permitieran llegar más rápidamente a un acuerdo sobre qué servicios habían de prestarse en común o conjuntamente, con miras a la posible ejecución de la totalidad del plan de acción sobre los servicios comunes en Ginebra antes de lo previsto, es decir, antes del año 2010.

# II. Fortalecimiento de las estructuras de los servicios comunes actuales

2. En su informe sobre los servicios comunes de las Naciones Unidas en Ginebra (véase A/55/856), la Dependencia Común de Inspección examinó las cinco estructuras siguientes de Ginebra: el Centro Internacional de Cálculos Electrónicos (CICE), el Servicio Médico Común (SMC), la Sección de Capacitación y Exámenes (SCE, denominada ahora “Sección de Capacitación y Perfeccionamiento del Personal”), el Servicio de Valija Diplomática (SVC) y el Servicio Común de Compras (SCC), y formuló una serie de recomendaciones al respecto. Desde la publicación del informe, se ha procedido a examinar las actividades y el funcionamiento de esas estructuras con el fin de determinar qué ámbitos se pueden perfeccionar y racionalizar.

## A. Centro Internacional de Cálculos Electrónicos

3. Se ha cumplido en parte la recomendación formulada por la Dependencia Común de Inspección de crear una asociación más estrecha entre el Centro Internacional de Cálculos Electrónicos y el Comité de Coordinación de los Sistemas de Información. Tras el cambio introducido en la estructura del Comité Administrativo de Coordinación y el establecimiento de la Red de la tecnología de la información y las comunicaciones, el Centro ha participado sistemáticamente en los períodos de sesiones de ese grupo. Los temas debatidos en la Red de la tecnología de la información se pueden integrar en los programas de los períodos de sesiones del Comité Administrativo del Centro. Aunque no todas las organizaciones participan en

el Comité Administrativo del Centro, este problema se puede resolver fácilmente formulando un programa que permita la participación de las organizaciones no miembros en la parte pertinente de los períodos de sesiones. Si bien en las sesiones de la Red se debaten e intercambian buenas ideas e iniciativas, su seguimiento y aplicación siguen siendo difíciles. El Centro ha aplicado tradicionalmente algunas de esas iniciativas siguiendo un criterio experimental con fines de demostración o, si procede, un criterio orientado a la producción.

4. El Centro coincide con la Dependencia Común de Inspección en la necesidad de que los miembros del Comité Administrativo den a conocer los motivos por los que sus organizaciones respectivas se abstienen de utilizar los servicios del Centro y recurren a fuentes internas o comerciales. Esto permitiría al Centro replantearse su oferta de servicios, revisar su metodología de evaluación de costos y determinar qué servicios se deberían crear, ampliar o suprimir. El Centro se propone incluir un tema ordinario sobre ese punto en los programas de los períodos de sesiones de su Comité Administrativo. El Centro compara sistemáticamente sus servicios con la oferta del sector privado, tanto desde el punto de vista técnico como financiero, y efectúa ensayos de evaluación comparativa con la oferta industrial cuando establece un nuevo servicio. Además, el Centro contrata periódicamente los servicios de empresas especializadas para realizar exámenes técnicos y ensayos de evaluación comparativa de sus servicios.

5. Los técnicos del Centro mantienen frecuentes contactos con sus homólogos de las organizaciones miembros y comparten opiniones técnicas y obligaciones activamente en la ejecución de los proyectos de tecnología de la información y las comunicaciones. También se pueden prever los intercambios de personal recomendados por la Dependencia Común de Inspección, siempre que el Centro no vea mermada su capacidad para asumir sus responsabilidades de apoyo técnico. Esos intercambios deberían guardar un delicado equilibrio, de modo que el personal que se incorpore al Centro sea competente en los ámbitos técnicos pertinentes y tenga experiencia en un entorno similar orientado a los servicios. El Centro tenía intención de incluir en su nuevo mandato disposiciones que alentaran a sus miembros a centrar la atención en las funciones estratégicas de gestión y el fortalecimiento del Centro como un servicio común. La responsabilidad recae ahora en sus miembros. La consolidación de necesidades se ha traducido en sustanciales economías de escala durante los 10 últimos años. Un examen de los cinco últimos bienios muestra claramente que el incremento de la actividad reflejada en el presupuesto del Centro obedece a un descenso en las tarifas de sus servicios (véase anexo A). La presencia del Centro en diversas organizaciones promueve el intercambio de conocimientos y ha conducido a una mayor eficacia de los servicios de tecnología de la información mediante el uso de metodologías, programas, herramientas y técnicas comunes.

## B. Servicio Médico Común

6. Siguiendo la recomendación de la Dependencia Común de Inspección, se creó un Comité Administrativo para examinar las actividades del Servicio Médico Común con objeto de racionalizar y proponer medidas eficaces en función del costo para la gestión de ese servicio interinstitucional. Si bien la Organización Mundial de la Salud ha mantenido la administración y coordinación generales del Servicio Médico Común, se ha suprimido el puesto de Director y se ha establecido un sistema de coordinación entre todos los proveedores de servicios. El Comité Administrativo ha

formulado una serie de recomendaciones encaminadas a mejorar la prestación de servicios, que son actualmente objeto de examen por parte del personal directivo superior de las organizaciones participantes. Se prevé que, antes de que finalice 2003, se adoptarán conclusiones y decisiones sobre esas recomendaciones.

## C. Sección de Capacitación y Exámenes

7. La Sección de Capacitación y Perfeccionamiento del Personal colabora con la Sede, teniendo en cuenta que la enseñanza de idiomas es el único tipo de capacitación para el cual la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra (ONUG) dispone de un presupuesto independiente. El resto de la formación impartida al personal de la Secretaría (tecnología de la información, gestión y supervisión o perfeccionamiento de las competencias sustantivas), aunque administrada por la ONUG, está financiada a nivel central por la Oficina de Gestión de Recursos Humanos. Como se afirma en el documento A/55/856/Add.1, la Secretaría sigue realizando inversiones considerables en la capacitación de su personal en apoyo del programa del Secretario General de reforma de la gestión de los recursos humanos, así como para adquirir competencias básicas y administrativas en el plano institucional. Esa capacitación se centra específicamente en las necesidades de la Secretaría.

8. Las necesidades de las diversas entidades de las Naciones Unidas en Ginebra suelen variar considerablemente de una organización a otra y, como ya se ha señalado, el informe de la Dependencia Común de Inspección no trataba de analizar las necesidades de capacitación relativas a mandatos institucionales divergentes. No obstante, en los casos pertinentes se ha hecho lo posible por aunar recursos e impartir una capacitación común en ámbitos de interés común, como las adquisiciones o la gestión de los recursos humanos.

9. El servicio común es la manera óptima de organizar la enseñanza de idiomas y la ONUG sigue siendo el principal proveedor en la materia para las organizaciones de las Naciones Unidas con sede en Ginebra. Los casos excepcionales en que las organizaciones han optado por organizar su propia capacitación en idiomas de gran demanda, como inglés y francés, han obedecido al hecho de que impartir los cursos en las propias dependencias es más eficaz en función del costo si se toma en consideración el tiempo que pierde el personal en los desplazamientos. Con la constante evolución de la formación práctica en tecnología de la información, las organizaciones optan cada vez más por una capacitación normalizada en materia de tecnología de la información, a través de Internet, reduciendo así la necesidad de un método o unos locales comunes.

## D. Servicio de Valija Diplomática

10. El Servicio de Valija Diplomática, que está a cargo de la Administración de la ONUG, atiende las necesidades de todas las organizaciones internacionales, organismos y oficinas externas con sede en Ginebra (como plataforma de tránsito) y les remite las facturas correspondientes de acuerdo con el volumen real de sus envíos. Se ha reestructurado la sección encargada de la valija diplomática (antes Sección de Registros, Expedientes y Correos y actualmente Sección de Correo, Valija Diplomática e Inventario), y la Dependencia de Valija Diplomática ha pasado a denominarse Dependencia de Valija Diplomática y Correo. Esta Dependencia se encarga de la

gestión de los contratos y de las operaciones, tanto de la valija como del despacho de correspondencia (correo y servicio de mensajería). La facturación a los clientes y la contabilidad se realizan en la Sección de Correo, Valija Diplomática e Inventario. Se han mejorado los métodos de manipulación mediante la capacitación del personal y la introducción de equipo nuevo. En el contexto de la aplicación del concepto de seguridad en Ginebra, la Sección será reubicada en un nuevo edificio que se construirá teniendo en cuenta la eliminación de posibles riesgos en su interior. Se aprovechará esa oportunidad para seguir reestructurando la Sección a fin de racionalizar más sus operaciones y mejorar su eficiencia general.

11. El sistema MailOps, basado en la Internet y creado el 1° de enero de 2000 para la contabilidad, la facturación a los clientes, la localización de los envíos y la presentación de informes, se encuentra ya en pleno funcionamiento y supera las expectativas iniciales de los usuarios (operadores y clientes, como la Unión Internacional de Telecomunicaciones, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, la Administración Postal de las Naciones Unidas y servicios con base en la ONUG). Desde su entrada en funcionamiento, se ha desarrollado notablemente para tener en cuenta las innovaciones técnicas, los importantes cambios en la contratación de servicios de valija y correo y las nuevas necesidades de los usuarios y los administradores. El sistema se revisa constantemente para seguir mejorándolo en estrecha colaboración con los usuarios, a quienes se informa periódicamente de los cambios efectuados en los procedimientos. Se han establecido estrechos contactos con el Servicio de Valija de la Sede, lo que debe dar por resultado un mejor conocimiento mutuo de los procedimientos. Ha mejorado la comunicación con las oficinas de envío y recepción.

## E. Servicio Común de Compras

12. Desde el año 2001 se han venido estudiando las funciones y la estructura del Servicio Común de Compras, dado que la ONUG, en su calidad de organismo principal y organización encargada de la secretaría del Servicio, presentará en la próxima reunión anual (enero de 2004) una propuesta de actualización de sus estatutos a fin de reflejar los objetivos de las reformas en materia de adquisición y coordinar mejor la misión y las funciones del Servicio con el Equipo de Tareas de Servicios Comunes. Cabe señalar que la composición actual del Servicio Común de Compras incluye a representantes de la totalidad de las organizaciones con sede en Ginebra, puesto que la Organización Internacional del Trabajo decidió reanudar su participación como miembro de pleno derecho.

13. En lugar de asignar a sus miembros responsabilidades centralizadas en materia de adquisición por línea de productos, como recomendó la Dependencia Común de Inspección, el Servicio ha preferido un enfoque pragmático y ha optado por un organismo principal para cada proyecto de acuerdo con la especialización de los miembros de la Junta de Administración y el monto de sus respectivos gastos en las diversas categorías de bienes y servicios que han de adquirirse. El sistema de elección de un organismo principal ha permitido concluir felizmente más de 12 proyectos conjuntos desde 2001. La Junta de Administración del Servicio sigue revisando las prácticas actuales para asegurar que cada organización tenga la oportunidad de desempeñar un papel importante en los proyectos de servicios comunes.

14. La Junta de Administración examinó la dotación de personal y la estructura de la secretaría en 2002 y concluyó que la plantilla era inadecuada. Los estatutos revi-

sados deberían incluir una propuesta de plantilla que fortaleciera el apoyo a la secretaría mediante la asignación de un oficial de adquisiciones de dedicación exclusiva. Debería revisarse el presupuesto del Servicio para tener en cuenta el gasto adicional correspondiente. En los informes finales sobre cada uno de los proyectos terminados bajo la égida del Servicio se incluye una indicación de las economías efectuadas como resultado del enfoque conjunto, cuando éstas son cuantificables. Esta práctica debería oficializarse en los estatutos actualizados para asegurar la utilidad de las operaciones conjuntas. Con miras a promover su visibilidad, actualmente el Servicio está considerando la posibilidad de establecer un sitio en la Web del Servicio Común de Compras, y, si se decide por esa opción, incluir en un presupuesto revisado los gastos correspondientes de diseño y ejecución.

# III. Formulación de un plan de acción para los servicios comunes en Ginebra

15. En la parte I de su informe sobre los servicios comunes en Ginebra (véase A/53/787), la Dependencia Común de Inspección recomendó la ejecución de un plan de acción que abarcaría hasta el año 2010 y, en ese marco, propuso establecer un comité de ejecución y posteriormente tres centros en los que se agruparían las organizaciones, en particular, sobre la base de volumen de sus operaciones, sus mandatos y sus estructuras administrativas.

16. Sería preferible que los servicios comunes adoptasen un sistema más flexible que permita a las organizaciones participar en determinada iniciativa conjunta si consideran que ello redunda en su interés. A juzgar por las iniciativas conjuntas recientes, los centros propuestos no serían necesariamente la mejor opción, puesto que la mayor parte de los proyectos que se ejecutan en Ginebra incluyen a organizaciones de diferentes tamaños y mandatos. Aunque es indispensable contar con una estructura general establecida y ampliamente reconocida para impulsar y promover iniciativas, un enfoque demasiado complejo con una estructuración excesiva podría recargar las actividades y atentar contra la finalidad que se persigue. Debería favorecerse un enfoque pragmático para asegurar que el suministro de bienes y servicios fuera lo más eficiente y eficaz posible. A continuación se describen las iniciativas más destacadas de los tres últimos años.

## A. Suministro de electricidad

17. El mercado suizo de energía es monopolista y el proveedor de electricidad es una compañía de propiedad del Estado. Las autoridades suizas propusieron liberalizar el mercado de la electricidad, lo cual dependía de los resultados de un referéndum nacional que se celebró en septiembre de 2002. En previsión del nuevo mercado, la ONUG negoció con el proveedor de electricidad en nombre de todos los demás organismos y obtuvo tarifas preferenciales. Eventualmente, la propuesta de liberalizar el mercado fue rechazada. No obstante, la iniciativa de la Oficina ha dado por resultado una notable reducción de los gastos, de 10% en 2002 y 11,35% en 2003, para la ONUG y las organizaciones que se unieron a ella en esta iniciativa, a saber, la Organización Mundial del Comercio y la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual. Se está negociando una revisión del contrato con tarifas nuevas.

## B. Servicios de viaje

18. El mercado de los viajes ha cambiado drásticamente en los últimos años. Las líneas aéreas están reduciendo y limitando las comisiones de las agencias de viaje, lo que obliga a éstas últimas a redefinir su función. Los sucesos del 11 de septiembre y las bancarrotas sufridas recientemente por algunas líneas aéreas han tenido una repercusión adversa en el precio de los pasajes por vía aérea. Por iniciativa de la ONUG, los organismos con sede en Ginebra han negociado conjuntamente con las principales líneas aéreas descuentos flexibles en los pasajes para los destinos más comunes. A principios de 2002, la Organización Mundial de la Salud, la Organización Meteorológica Mundial, el Centro de Comercio Internacional, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados y la ONUG lanzaron una oferta conjunta de licitación de servicios de viaje, que dio por resultado la elección de una agencia para las cinco organizaciones participantes. Los contratos se basan en un innovador concepto, un módulo para la fijación de tarifas y una supervisión conjunta de los resultados, actuando la División de Administración de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra como centro de coordinación en las cuestiones de política.

## C. Servicios de correo

19. Bajo los auspicios del Equipo de Tareas de Servicios Comunes, se creó un Grupo de Trabajo integrado por representantes técnicos de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, la Organización Mundial de la Salud, la Unión Internacional de Telecomunicaciones, la Organización Meteorológica Mundial, el Centro de Comercio Internacional y la ONUG, con el cometido de proponer las especificaciones de una solicitud conjunta para la prestación de servicios de correo y mensajería, analizar los resultados y hacer recomendaciones. Esa actividad culminó en agosto de 2003 y dio por resultado la selección de un contratista para ambos tipos de servicio por un período de cinco años. La combinación de las necesidades de las diferentes organizaciones involucradas ha limitado considerablemente el impacto del aumento general de precios en el mercado.

## D. Servicios bancarios

20. El Equipo de Tareas de Servicios Comunes estableció a principios de 2003 un Grupo de Trabajo encargado de examinar las ventajas de combinar los servicios bancarios. Tras analizar las necesidades y limitaciones concretas de sus miembros, el Grupo de Trabajo concluyó que desde el punto de vista técnico era posible lanzar una oferta conjunta de licitación y que ello sería beneficioso para todos los participantes si se limitaba a servicios bancarios nacionales en francos suizos, dado que otros aspectos de los servicios bancarios, como la gestión de fortunas y las transacciones en divisas, varían demasiado entre las diferentes organizaciones. En septiembre de 2003 se lanzó una oferta solicitando propuestas que tuviesen en cuenta las necesidades de la Organización Mundial de la Salud, la Organización Internacional del Trabajo, la Unión Internacional de Telecomunicaciones, la Organización Meteorológica Mundial, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados y la ONUG, lo que debería permitir la elección de un banco para final del año. Los

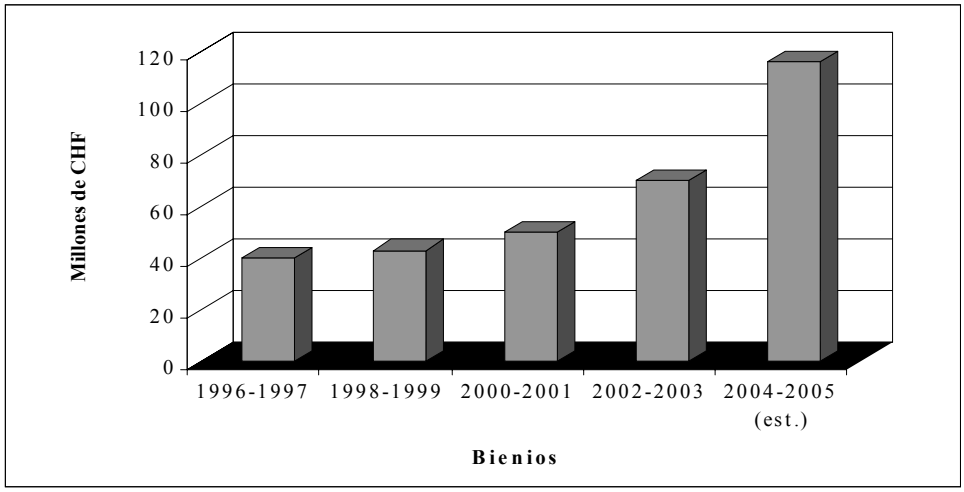
numerosos intercambios de información entre los participantes ya les han permitido fortalecer su poder de negociación en las transacciones cotidianas con sus bancos.

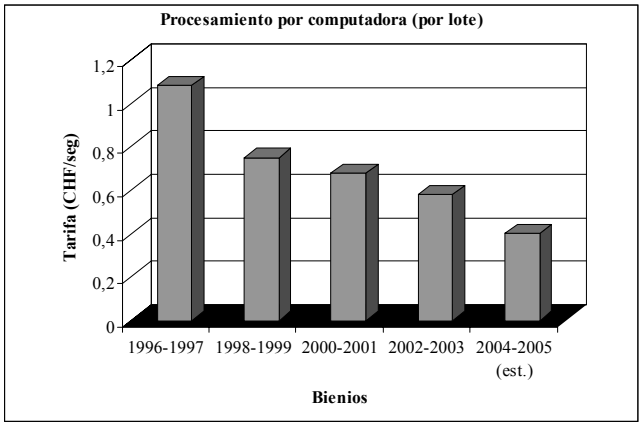
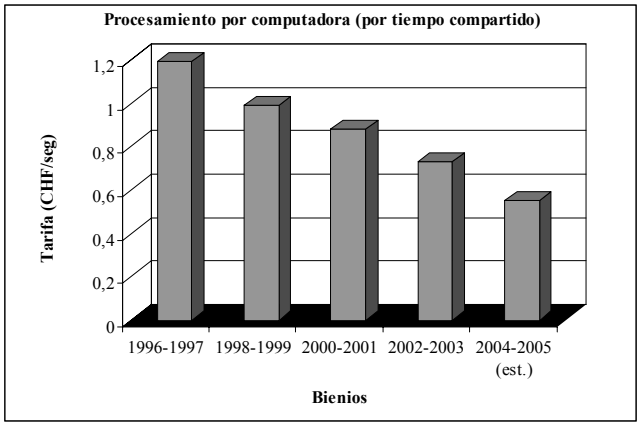
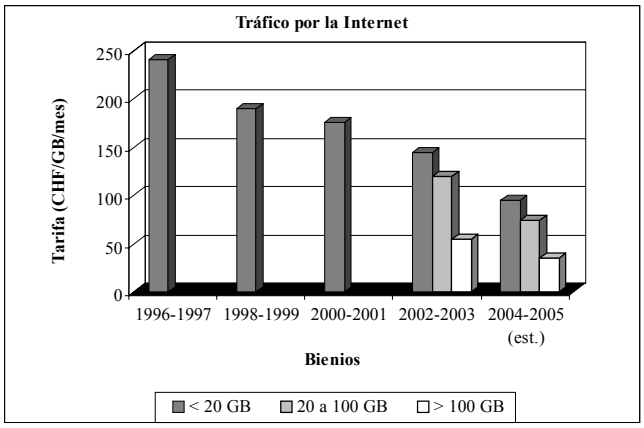
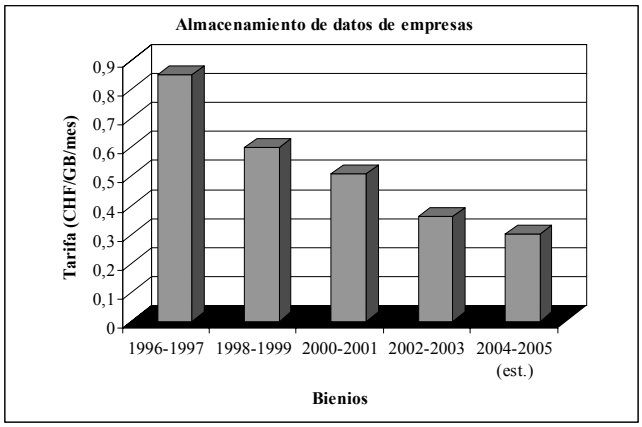
21. En las reuniones sobre servicios comunes han participado principalmente los jefes administrativos integrantes del Equipo de Tareas de Servicios Comunes. Menos frecuentes han sido las reuniones a nivel de jefes de organismos. Cabe señalar que, en alguna medida, los temas tratados en este marco también son de la competencia de la Junta de los jefes ejecutivos del sistema de las Naciones Unidas para la coordinación y de su Comité de Alto Nivel sobre Gestión. En este sentido, es preciso seguir fortaleciendo el Servicio Común de Compras de Ginebra a fin de proporcionar el apoyo que se necesita en materia de adquisiciones para que el Equipo de Tareas de Servicios Comunes pueda promover nuevas iniciativas. El Servicio Común de Compras tiene una función de facto de supervisión de los grupos de trabajo técnicos que debería oficializarse y ampliarse. Se están explorando posibles maneras de fortalecer el mecanismo de los servicios comunes que funciona en Ginebra y hacerlo más eficiente. Para ello tal vez haya que ampliar el mandato del Equipo de Tareas a fin de que incluya las funciones asignadas inicialmente al Comité de Gestores, y redefinir el papel del Servicio Común de Compras para que actúe de intermediario entre el Equipo de Tareas y los diversos grupos de trabajo técnicos.

# Anexo

## Centro Internacional de Cálculos Electrónicos

### A. Presupuesto bienal




### B. Tarifas de los servicios desde 1996