



Asamblea General

Distr. general
9 de octubre de 2000
Español
Original: inglés

Quincuagésimo quinto período de sesiones

Tema 117 del programa

Presupuesto por programas para el bienio 2000-2001

Informe del Secretario General sobre los servicios comunes*

Resumen

En cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo 171 de la resolución 54/249 de la Asamblea General, de 23 de diciembre de 1999, el Secretario General tiene el honor de presentar un informe sobre la revisión de los servicios comunes.

Tras el anuncio en marzo de 1997 de las medidas de reforma del Secretario General, se creó en Nueva York el Equipo de Tareas de servicios comunes bajo la presidencia del Subsecretario General de Servicios Centrales de Apoyo, en su calidad de Coordinador Ejecutivo de Servicios Comunes, con la participación de los departamentos de la Secretaría y los fondos y programas, entre ellos el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), el Fondo de Población de las Naciones Unidas (FNUAP), la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS), el Programa Mundial de Alimentos (PMA) y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). Se establecieron 11 grupos de trabajo, que abarcaban los servicios jurídicos, los servicios financieros (tesorería), los servicios de adquisición, los servicios de imprenta, la gestión de servicios y locales, los servicios de viaje y transporte, la gestión de archivos y expedientes, los servicios de seguridad y vigilancia, los servicios de personal, el Sistema Integrado de Información de Gestión (SIIG) y la tecnología de la información y las telecomunicaciones.

Dada la índole de los servicios comunes, que dependen del lugar donde se prestan, se decidió que el Equipo de Tareas centrara su atención en Nueva York. Los resultados obtenidos se dieron a conocer en Ginebra y Viena y en las oficinas fuera de la Sede. El Equipo de Tareas colaboró estrechamente con el Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo (GNUM) respecto de los servicios comunes en las oficinas en los países, el Grupo de Trabajo de Compras entre Organismos y otros foros interinstitucionales, así como la Dependencia Común de Inspección (DCI).

En los últimos tres años y medio se han hecho progresos considerables, como fruto de la participación activa y el empeño de las organizaciones interesadas. Son evidentes los importantes logros en materia de adquisiciones, servicios de viaje y transporte, recursos humanos y SIIG. El Equipo de Tareas ha decidido ejecutar un proyecto de dos años de duración, relativo al establecimiento de una Dependencia de Apoyo a los Servicios Comunes, que dependerá del Coordinador Ejecutivo y que financiarán mancomunadamente la Secretaría (un 40%), por un lado, y, por otro, el PNUD, el UNICEF, el FNUAP y la UNOPS (un 60% en conjunto).

* La demora en la presentación del informe se debe a la necesidad de un examen y de consultas internas entre las organizaciones participantes en la iniciativa sobre los servicios comunes, los miembros del Equipo de Tareas de servicios comunes y los presidentes de los grupos de trabajo técnicos relacionados con la iniciativa.

Índice

	Párrafos	Página
I. Introducción	1 - 28	3
A. Antecedentes.....	6 - 10	3
B. Marco conceptual.....	11 - 14	5
C. Grupos de trabajo de servicios comunes.....	15 - 20	5
D. Divulgación y coordinación	21 - 25	7
E. Verificación del desempeño: establecimiento de un marco de vigilancia y evaluación.....	26 - 28	8
II. Iniciativas adoptadas y resultados alcanzados.....	29 - 65	8
A. Activos intangibles	29 - 31	8
B. Servicios jurídicos.....	32	9
C. Servicios financieros (tesorería).....	33 - 35	9
D. Servicios de adquisición.....	36 - 42	10
E. Servicios de imprenta.....	43 - 45	10
F. Gestión de servicios y locales	46 - 49	11
G. Servicios de viajes y transporte.....	50 - 52	11
H. Gestión de archivos y expedientes	53 - 56	12
I. Servicios de seguridad y vigilancia	57	12
J. Servicios de personal	58 - 61	13
K. Sistema Integrado de Información de Gestión.....	62 - 64	13
L. Tecnología de la información y telecomunicaciones	65	14
III. Medidas futuras	66 - 70	14
IV. Medidas que se proponen a la Asamblea General para su examen	71 - 72	16
Anexo Documento sobre la estrategia relativa a los servicios comunes		17

I. Introducción

1. El Secretario General, en su informe titulado “Renovación de las Naciones Unidas: Un programa de reforma” (A/51/950), de 14 de julio de 1997, definió el fortalecimiento de los servicios comunes como una de sus iniciativas de reforma. En el documento se indicó que el Secretario General se esforzaría por “... fortalecer los servicios comunes existentes y ampliar la prestación de servicios sobre una base consolidada cuando esto pueda producir servicios más eficaces y eficientes”. Se explicó que “... el objetivo es garantizar que los servicios de apoyo sean eficaces en cuanto a costos, de alta calidad y se presten puntualmente sobre una base competitiva y a plena satisfacción de sus destinatarios”. Asimismo, se señaló que se establecería una o más dependencias de servicios comunes en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York, en Ginebra y en Viena.

2. La Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI), en su informe sobre la revisión de los servicios comunes en las Naciones Unidas (A/54/157), señaló los siguientes obstáculos, entre otros, que impedían la ampliación de los servicios comunes:

- “Las diferencias entre los mandatos de los órganos intergubernamentales de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas”;
- “El territorialismo que impera en el sistema y el hecho de que las organizaciones duden de que una de ellas protegerá los intereses de las demás”;
- “La falta de interacción y de comunicación en los niveles superiores, es decir, entre los jefes de las organizaciones”.

Esos obstáculos se han tenido en cuenta al realizar las tareas en materia de servicios comunes.

3. De conformidad con el enfoque del Secretario General, se decidió centrar inicialmente la atención en Nueva York, donde tienen su sede las Naciones Unidas y los fondos y programas que actúan bajo la autoridad del Secretario General, entre ellos el

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), el Fondo de Población de las Naciones Unidas (FNUAP) y la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS). Se prevé que el logro de resultados tangibles en Nueva York facilitará la aplicación de iniciativas similares en Viena y Ginebra, donde ya hay servicios comunes en diversas formas, así como en otros lugares.

4. Se reconoció que los servicios comunes se debían abordar en el contexto de las prioridades, los intereses, los mandatos y las prácticas divergentes entre sí de las organizaciones interesadas y que el desarrollo de un entorno y de mecanismos de gestión que propiciaran el diálogo era un requisito previo de las actividades de los servicios comunes. Además, era evidente que los servicios comunes tendrían que ajustarse a las condiciones del lugar donde se prestaran y responder a la demanda de los usuarios, lo que exigía de las organizaciones participantes suficiente motivación, sentido de la propiedad y compromiso.

5. Hasta la fecha, el logro más importante del Equipo de Tareas de servicios comunes ha sido la creación de un espíritu de colaboración y un ambiente propicio para los servicios comunes. El Equipo de Tareas, que –sobre todo en los grupos de trabajo técnicos– hace hincapié en la dirección participativa, ha promovido un enfoque basado en la demanda en el que se ponen de relieve las mejores prácticas. A su vez, ello ha generado medidas concretas y resultados tangibles. El Equipo de Tareas también ha tratado de aprovechar los intereses y preocupaciones comunes y se ha esforzado por armonizar las políticas y prácticas de las organizaciones participantes.

A. Antecedentes

6. Tras el anuncio en marzo de 1997 de las medidas de reforma del Secretario General, el Secretario General Adjunto de Gestión encomendó al Subsecretario General de Servicios Centrales de Apoyo que estableciera un Equipo de Tareas de servicios comunes, integrado por departamentos de la Secretaría (el Departamento de Gestión, el de

Operaciones de Mantenimiento de la Paz, el de Asuntos de la Asamblea General y de Servicios de Conferencias, el de Información Pública y el de Asuntos Humanitarios, así como la Oficina de Asuntos Jurídicos), además del PNUD, el UNICEF, el FNUAP, la UNOPS, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y el Programa Mundial de Alimentos (PMA). El Equipo de Tareas estableció 11 grupos técnicos de trabajo de servicios jurídicos; gestión de archivos y expedientes; gestión de servicios y locales; servicios financieros; Sistema Integrado de Información de Gestión (SIIG); tecnología de la información y telecomunicaciones; servicios de imprenta; servicios de personal; servicios de adquisición; servicios de viaje y transporte; y servicios de seguridad y vigilancia.

7. En septiembre de 1997 se nombró Coordinador Ejecutivo de Servicios Comunes a un Subsecretario General a jornada completa. El Secretario General Adjunto de Servicios Centrales de Apoyo, del Departamento de Gestión, traspasó al Coordinador Ejecutivo la presidencia del Equipo de Tareas y el Coordinador, con el apoyo de un funcionario adscrito de la UNOPS, dirigió los grupos de trabajo hasta diciembre de 1997. En enero de 1998, el Equipo de Tareas aprobó un "documento sobre la estrategia relativa a los servicios comunes", preparado por el Coordinador Ejecutivo, que habría de servir de marco general y plan de acción (véase el anexo). En ese documento sobre la estrategia se establecía una distinción entre lo siguiente:

- Los servicios centrales, que son aquellos que se prestan a diversas dependencias de una misma organización, en este caso las Naciones Unidas, y se llevan a cabo con una línea directa de subordinación;
- Los servicios comunes, que son los servicios que una organización comparte con una o más organizaciones dentro del sistema de las Naciones Unidas (es decir, la Secretaría, los fondos y programas y los organismos especializados), mediante mecanismos oficiales u oficiosos.

En el documento se desarrollaron también los elementos de la estrategia y se establecieron parámetros para las futuras actividades en materia

de servicios comunes, como se explicará más adelante.

8. En marzo de 1998 el Coordinador Ejecutivo asumió el cargo de Subsecretario General de Servicios Centrales de Apoyo y, en consecuencia, la responsabilidad conjunta de los servicios centrales y los servicios comunes. En junio de 1998, el UNICEF adscribió a un funcionario por un período de dos años para que apoyara al Coordinador Ejecutivo.

9. En octubre de 1998, a tenor de un examen de la labor del Equipo de Tareas y sus grupos de trabajo, el Coordinador Ejecutivo introdujo cambios en la composición del Equipo de Tareas con objeto de que los fondos y programas cumplieran un papel más importante y para equilibrar la representación en el Equipo de Tareas. Al Equipo de Tareas de Servicios Comunes revisado¹, constituido a un nivel superior que permitiera asegurar la eficiencia de la adopción de decisiones, se le encomendaron las siguientes funciones:

- Examinar la aplicación de una estrategia general en materia de servicios comunes; y adoptar medidas sobre los cambios necesarios, incluidas las modalidades de esa aplicación;
- Examinar las propuestas y recomendaciones de los grupos técnicos de trabajo en materia de servicios comunes, incluidas las propuestas relativas a la financiación externa;
- Recomendar iniciativas o medidas normativas encaminadas a establecer o fortalecer un enfoque en materia de servicios comunes;
- Asegurar apoyo y movilizar recursos en las diversas organizaciones y entidades, de acuerdo con las necesidades, para aplicar las decisiones adoptadas.

10. La labor en el Equipo de Tareas ha mostrado la considerable diversidad que existe en los procedimientos y enfoques de la Secretaría y de los fondos y programas, lo que ha puesto de relieve la necesidad de aplicar una estrategia de colaboración y consulta que fomente la apertura y asegure el

sentido de “propiedad” de todos los participantes. Es evidente que las organizaciones participantes tendrán que hacer aún más hincapié en sus aspectos comunes, en vez de recalcar sus diferencias. El clima de colaboración y apertura entre las organizaciones ha mejorado considerablemente. Sin embargo, este enfoque ha mostrado sus limitaciones. El papel de los jefes ejecutivos será la clave de las futuras tareas en materia de servicios comunes.

B. Marco conceptual

11. La importancia de adoptar un enfoque que favorezca las mejores prácticas es el criterio central del documento sobre la estrategia relativa a los servicios comunes al que se hizo referencia en el párrafo 7 supra. En el documento se estableció el marco conceptual del Equipo de Tareas de Servicios Comunes. La Dependencia Común de Inspección (DCI) y el Comité Consultivo en Cuestiones Administrativas (CCCA), reunido a alto nivel, lo hicieron suyo y el documento se distribuyó a las oficinas fuera de la Sede y otros lugares.

12. La estrategia relativa a los servicios comunes consta de cuatro elementos. Se trata de los siguientes:

- Mejoramiento de los servicios centrales: la existencia de servicios centrales eficaces se considera un requisito previo y trampolín para prestar servicios comunes eficientes y satisfactorios;
- Aplicación de enfoques comunes en materia de servicios: los proveedores de servicios y sus usuarios llegan a un acuerdo común sobre el alcance de los servicios, la calidad y puntualidad previstas de esos servicios, los mecanismos de adopción de decisiones y las fórmulas de compensación con respecto a la función de los servicios comunes;
- Coordinación de las actividades: en el proyecto se interactúa con otros órganos importantes, como el Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo (GNUD), el CCCA (alto nivel), el Grupo de Trabajo de Compras entre Organismos

(IAPWG) y la DCI, sobre cuestiones de política, coordinación y procesos;

- Promoción de los servicios comunes fuera de Nueva York: sobre la base de los logros alcanzados en Nueva York, se habrá de estudiar la posibilidad de difundir los resultados, y posiblemente repetir las prácticas satisfactorias, en Ginebra, Viena, las comisiones regionales, Nairobi y otras oficinas fuera de la Sede, bajo la coordinación directa de los respectivos jefes de oficina.

13. En reconocimiento de la necesidad de sacar provecho de las prácticas y los enfoques eficientes, allí donde existen, se convino en que, en algunos casos, se podría estudiar la posibilidad de nombrar un “organismo principal”, es decir, que una organización distinta de la Secretaría prestara servicios comunes a las organizaciones participantes. A la vez, la Secretaría podría prestar servicios a otras organizaciones. En todos los casos, se debían prestar servicios comunes sobre la base de la existencia de servicios centrales eficaces y eficientes en la organización que los prestara. Los proveedores y los usuarios de servicios debían convenir en el alcance de los servicios por prestar, los parámetros de calidad y puntualidad, los mecanismos de adopción de decisiones y las fórmulas de compensación.

14. Dada la considerable diversidad entre los procedimientos y enfoques de la Secretaría y los fondos y programas, es sumamente deseable intentar armonizar en la mayor medida posible los reglamentos, reglamentaciones y procedimientos entre las organizaciones participantes. Ello constituirá una base sólida para los arreglos en materia de servicios comunes.

C. Grupos de trabajo de servicios comunes

15. Originalmente había 11 grupos de trabajo. Ulteriormente, el Equipo de Tareas puso término al Grupo Técnico de Trabajo sobre servicios jurídicos, dado el arreglo sobre prestación y recepción de servicios existente entre la Secretaría y los fondos y programas. Asimismo, se suspendió el Grupo de Trabajo sobre Servicios de Seguridad y Vigilancia,

porque se llegó a la conclusión de que examinaba una función que atañía sólo a los servicios centrales.

16. La dirección de todos los grupos de trabajo incumbió en principio a la Secretaría, excepto el relativo a los servicios de adquisición, cuya presidencia se asignó a la UNOPS. Sin embargo, luego de la reorganización del Equipo de Tareas, en

octubre de 1998, el Coordinador Ejecutivo decidió que sería ventajoso concertar arreglos para copresidir algunos grupos de trabajo con los fondos y programas.

17. La situación actual de los grupos de trabajo, incluida su presidencia, se resume en el cuadro que figura a continuación.

GRUPOS TÉCNICOS DE TRABAJO DEL EQUIPO DE TAREAS DE SERVICIOS COMUNES

Grupo de Trabajo	Presidencia	Objetivos
1. Gestión de archivos y expedientes	Secretaría de las Naciones Unidas/ UNICEF	Establecimiento de un centro común de archivos e investigación de las Naciones Unidas; introducción de los métodos de archivo electrónico y armonización de las políticas y los procedimientos de las Naciones Unidas en materia de archivos
2. Gestión de servicios y locales	PNUD	Coordinación de arreglos comunes para servicios por contrata
3. Servicios financieros (tesorería)	Secretaría de las Naciones Unidas	Formulación de criterios de inversiones de las Naciones Unidas; establecimiento de una dependencia común de las Naciones Unidas de apoyo de tesorería o concertación de otros arreglos similares de tesorería común
4. Sistema Integrado de Información de Gestión (SIIG)	Secretaría de las Naciones Unidas	Establecimiento del marco y la estructura administrativos del SIIG, conjuntamente con los fondos y programas
5. Tecnología de la información y telecomunicaciones	Secretaría de las Naciones Unidas	Establecimiento de iniciativas comunes; vínculos con el Comité de Coordinación de los Sistemas de Información (CCSI)
6. Servicios de imprenta	Secretaría de las Naciones Unidas	Ampliación de los servicios de imprenta de las Naciones Unidas a los fondos y programas
7. Servicios de personal	Secretaría de las Naciones Unidas	Armonización de las prestaciones de recursos humanos y de su aplicación
8. Servicios de adquisición	FNUAP (anteriormente UNOPS)	Revisión de los reglamentos financieros y las reglamentaciones financieras detalladas sobre adquisiciones; contratos y servicios comunes de adquisiciones; capacitación profesional, código deontológico y concepto del uso óptimo de los recursos
9. Servicios de viaje y transporte	UNICEF	Celebración de un nuevo contrato de servicios de viaje de las Naciones Unidas y tarjetas de crédito institucionales; armonización de la práctica relativa a los derechos en materia de viajes

18. El Equipo de Tareas ha convenido en suspender o suprimir gradualmente los grupos de trabajo en cuanto se hayan alcanzado sus objetivos o se hayan concertado otras medidas de creación de enlaces. Se pondrá fin a cualquiera de los grupos de trabajo que no pueda obtener los resultados deseados o cuyas organizaciones participantes muestren un interés insuficiente. En el futuro, se podrán establecer también otros grupos de trabajo para tener en cuenta nuevas prioridades a medida que surjan.

19. Hasta la fecha, cuatro de los nueve grupos de trabajo han cumplido bien sus funciones y han obtenido resultados tangibles. Son los grupos de trabajo sobre adquisiciones, servicios de personal, servicios de viaje y transporte y el SIIG. Se han hecho progresos similares en los grupos de trabajo sobre gestión de archivos y expedientes y servicios financieros (tesorería). En cambio, los grupos de trabajo sobre administración de servicios y locales, tecnología de la información y telecomunicaciones y servicios de imprenta no han hecho progresos notables.

20. Los principales factores del éxito son de índole sustantiva y de gestión, así como personal. Abarcan la capacidad de mando, las ideas innovadoras, el compromiso y la dedicación de tiempo y esfuerzos por parte de los miembros de los grupos de trabajo, así como la cooperación y el apoyo de los altos cargos de las respectivas organizaciones. La participación en los grupos de trabajo de servicios comunes es un proceso ininterrumpido y requiere que el personal interesado de la Secretaría y de los fondos y programas le dediquen un tiempo considerable, a pesar de que también cumplen tareas a jornada completa en sus respectivas organizaciones.

D. Divulgación y coordinación

21. Como se indicó anteriormente, las tareas de los servicios comunes se adecuan al lugar donde se prestan y responden a la demanda. A ese respecto, es importante que la labor del Equipo de Tareas de Servicios Comunes en Nueva York se comparta con otros lugares fuera de la Sede y se coordine con otros esfuerzos de reforma, entre ellos los foros

interinstitucionales. El Coordinador Ejecutivo puede facilitar las tareas en los lugares fuera de la Sede y reunir información sobre experiencias en materia de servicios comunes.

22. El Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo (GNUM) ha adoptado medidas para establecer locales comunes o “casas de las Naciones Unidas” en muchos países. El Coordinador Ejecutivo de Servicios Comunes ha tomado medidas para que el contacto con el GNUM sea estrecho y periódico. En marzo de 2000, el equipo en materia de servicios comunes ayudó al GNUM a preparar y organizar su primer curso práctico mundial sobre servicios comunes para las oficinas en los países. Es esencial seguir coordinando con el GNUM, ya que los locales y servicios comunes están estrechamente vinculados y se complementan mutuamente. Se reconoce que los esfuerzos en materia de servicios comunes a nivel nacional precisan el firme apoyo en cuestiones normativas de la respectiva sede de las organizaciones interesadas, incluidos los organismos especializados.

23. La Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi (ONU) y las comisiones regionales con sede en Bangkok y Beirut han empezado a realizar actividades de servicios comunes, sobre todo en materia de adquisiciones, siguiendo el ejemplo del grupo de trabajo sobre adquisiciones en Nueva York. Recientemente, la Universidad de las Naciones Unidas (UNU) en Tokio ha logrado establecer una Casa de las Naciones Unidas en sus locales y estudia activamente la posibilidad de concertar arreglos sobre servicios comunes de apoyo con las organizaciones allí sitas.

24. Por lo que se refiere a la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra (ONUG) y la Oficina de las Naciones Unidas en Viena (ONUV), se ha hecho principalmente hincapié en asegurar que se comparta información sobre las actividades de servicios comunes en Nueva York. El Coordinador Ejecutivo prestará apoyo a Ginebra para que aplique la recomendación de la DCI de establecer un comité interinstitucional de gestores.

25. Dada la pertinencia de la labor en curso del Grupo de Trabajo de Compras entre Organismos, cuyos miembros son las Naciones Unidas, los

fondos y programas, los organismos especializados y las instituciones financieras internacionales, en mayo de 1998 se estableció un vínculo oficial entre ese Grupo y el Coordinador Ejecutivo para facilitar el intercambio de información sobre cuestiones de reforma de las adquisiciones.

E. Verificación del desempeño: establecimiento de un marco de vigilancia y evaluación

26. Por recomendación del Equipo de Tareas, en febrero de 2000 se celebró un curso práctico piloto sobre el marco de evaluación de los servicios comunes, con el objetivo de identificar criterios para verificar la ejecución de las actividades de servicios comunes. En los grupos de trabajo sobre adquisiciones y sobre servicios de viaje y transporte se realizó un ejercicio experimental, a fin de desarrollar indicadores comunes de desempeño que fueran pertinentes para las esferas técnicas respectivas.

27. Es difícil administrar la prestación de servicios comunes y suele ser difícil especificar el nivel de los servicios. Ello se debe a que, entre los usuarios, la percepción de la calidad tiende a ser subjetiva y a que, en parte, los beneficios de los servicios son a menudo intangibles. Por ello, el proceso de definir un "buen servicio" en cada una de las esferas de servicios comunes tenía que basarse en un proceso, en el que las organizaciones participantes celebraran negociaciones entre sí. La tarea de elaborar criterios para medir el desempeño ya ha empezado y se centra en lo siguiente:

- El desempeño con respecto al logro de la calidad y los niveles especificados;
- El volumen o la cantidad de los servicios;
- La respuesta a la demanda y la medida en que los servicios satisfacen las expectativas de los clientes;
- La eficacia en función de los costos de los servicios prestados.

28. Ha sido difícil establecer un marco conjunto eficaz para verificar el desempeño, debido a la autonomía de las organizaciones participantes y la relación horizontal que es inherente a la red

matricial que integran esas organizaciones. En julio de 2000, el grupo de trabajo sobre servicios de viaje y transporte dio a conocer, en borrador, un conjunto de indicadores genéricos del desempeño considerados aplicables a las organizaciones participantes. Asimismo, el grupo de trabajo sobre gestión de servicios y locales elabora indicadores para medir el desempeño, por conducto de una iniciativa interinstitucional encaminada a establecer criterios de referencia.

II. Iniciativas adoptadas y resultados alcanzados

A. Activos intangibles

29. Hasta la fecha, el logro más importante ha sido la creación de un espíritu de "las Naciones Unidas son una" entre las organizaciones que participan en Nueva York en las actividades de servicios comunes. Actualmente, entre los representantes de la Secretaría y los de los fondos y programas existe una norma de trabajo consistente en la remisión de casos y la coordinación de las actividades, que se basa en la igualdad entre las partes. La función de encabezar algunos importantes grupos técnicos de trabajo se comparte actualmente con los fondos y programas. Los esfuerzos en materia de servicios comunes se han convertido en un proceso que se orienta por la demanda, en vez de constituir un mecanismo que funciona "verticalmente". En esa actividad interinstitucional, en vez de recalcar las diferencias entre las organizaciones, se trata de capitalizar las preocupaciones y los intereses comunes. Se han facilitado el intercambio de información y la identificación de las mejores prácticas. Se ha hecho más hincapié en el logro de resultados sustantivos que en el establecimiento de instalaciones de servicios comunes, aunque constantemente se examina esto último en forma debida.

30. El cambio de actitud es importante. En las esferas técnicas especializadas donde se ha producido ese cambio se han logrado los mayores éxitos: en cambio, donde el interés, la capacidad de mando, los recursos o la voluntad de cooperar han sido insuficientes, los resultados han sido insignificantes. Además, el importante hincapié en

la satisfacción del cliente ha llevado a observar de cerca todos los servicios, incluso los que no se han seleccionado como servicios comunes.

31. Al mismo tiempo, ese enfoque ha sido un poco restrictivo porque, sin directrices verticales concretas desde un punto de vista institucional, será difícil adoptar las decisiones más arduas, en particular sobre el establecimiento de servicios comunes. El hecho de que cada organización tenga una multitud de demandas que compiten entre sí (en particular, de índole presupuestaria o institucional de otro tipo) podría dificultar que se contratara a otras organizaciones para prestar ciertos servicios, incluso cuando la posibilidad de hacer economías de esa manera estuviera demostrada. Por ello, es importante adoptar una decisión acerca de cuál debería ser el límite de las organizaciones a ese respecto, teniendo en cuenta que los progresos en ese proceso implicarán el pago de un precio, así como la obtención de beneficios.

B. Servicios jurídicos

32. La Oficina de Asuntos Jurídicos presta servicios centrales formulando dictámenes jurídicos y recomendaciones a la Secretaría y los fondos y programas sobre cuestiones y problemas relativos al derecho público, privado y administrativo internacional y nacional. Existe ya un mecanismo para determinar la cuantía del reembolso del costo de los servicios jurídicos prestados por la Secretaría. En abril de 1996, la Oficina de Asuntos Jurídicos estableció un arreglo consultivo interinstitucional constituido por el PNUD, el UNICEF, el FNUAP y la UNOPS para tener en cuenta los intereses de las organizaciones usuarias. Dado que ese arreglo se ha mantenido, el Equipo de Tareas decidió desconvocar a fines de 1998 el grupo de trabajo sobre servicios jurídicos.

C. Servicios financieros (tesorería)

33. El Grupo Técnico de Trabajo sobre Servicios Financieros está integrado por los tesoreros o contralores del PNUD, el UNICEF, el FNUAP y el PMA, que han convenido en centrar sus esfuerzos en armonizar y mejorar los procedimientos de tesorería y estudiar las oportunidades de cooperar y coordinar

entre sí en las esferas de la nómina de sueldos, las inversiones a corto plazo, el establecimiento de cuentas bancarias o arreglos bancarios, los sistemas de pago (cheques y transferencias electrónicas), el transporte del efectivo, la gestión de las divisas y la infraestructura, incluidos los sistemas de información. El Grupo Técnico de Trabajo, desde su creación, ha producido dos documentos, que se han distribuido ampliamente entre las organizaciones participantes para utilizarlos en las oficinas fuera de Nueva York, a saber:

- “Best Practices for the Control of Cheque Issuance” (Mejores prácticas para el control de la emisión de cheques);
- “Best Practices for Offices Using Banknotes” (Mejores prácticas para oficinas que usen billetes de banco).

34. En el primer documento se resumen los principales controles y procedimientos de salvaguardia destinados a todos los funcionarios a quienes se ha encomendado la responsabilidad de guardar o emitir cheques. El segundo documento, donde se describen las directrices de seguridad para las oficinas que utilizan efectivo, se incorporará en el Manual de operaciones de seguridad. Además, existen arreglos destinados a que los organismos se consulten en los casos en que resulte razonable que se transfieran de uno a otro, de acuerdo con las necesidades, un exceso de moneda nacional.

35. El Grupo de Trabajo ha convenido en la versión final de un documento sobre una política común de las Naciones Unidas en materia de inversiones, desarrollada por el Subgrupo de las Naciones Unidas sobre Política de Inversiones y cuya ejecución aprobó recientemente la Secretaría de las Naciones Unidas. El Comité de Inversiones del PNUD examinó la nueva política y tomó nota de ella. El documento se analizó en la reunión del CCCA (Cuestiones Financieras y Presupuestarias) celebrada en agosto de 2000, donde los participantes reaccionaron positivamente, con lo cual surgieron oportunidades de que los organismos especializados estudiaran la posibilidad de aceptar la política en el futuro. La aprobación de normas comunes puede considerarse una medida que apunta a posibles operaciones comunes de “servicios auxiliares” en materia de tesorería en el futuro.

D. Servicios de adquisición

36. El Grupo de Trabajo sobre Servicios de Adquisición, que presidió la UNOPS durante sus primeros dos años (1997-1998) y que el FNUAP preside desde 1999, ha elaborado los productos más tangibles de todos los grupos de trabajo.

37. El Grupo de Trabajo, en sus constantes esfuerzos por promover la reforma de las adquisiciones, ha elaborado un marco nuevo y simplificado para los reglamentos financieros y las reglamentaciones financieras detalladas en materia de adquisiciones, en que se incorporan los conceptos de Oficial Jefe de Adquisiciones y de uso óptimo de los recursos. El PNUD, el FNUAP y la UNOPS han adoptado ese nuevo marco, que aprobaron sus respectivas juntas ejecutivas. El UNICEF ha aprovechado la iniciativa para examinar su normativa interna y ha estimado que su Reglamento Financiero y su Reglamentación Financiera Detallada son suficientemente flexibles para adaptar el marco. La Secretaría de las Naciones Unidas se propone continuar esa iniciativa de servicios comunes en el contexto de la reforma en curso de las adquisiciones.

38. El producto del Grupo de Trabajo es pertinente para otras organizaciones; por ello, el reglamento financiero y la reglamentación financiera detallada genéricos en materia de adquisiciones que ha elaborado el Grupo de Trabajo se han distribuido a los miembros del Grupo de Trabajo de Compras entre Organismos y los organismos especializados.

39. Desde el inicio, el Grupo de Trabajo convino en desarrollar arreglos comunes que se basaran en los contratos sobre adquisiciones y servicios de otras organizaciones. El Grupo de Trabajo prepara un memorando de entendimiento genérico para facilitar el recurso a iniciativas comunes en materia de adquisiciones.

40. Se ha completado un proceso de selección competitiva, realizado por iniciativa de la División de Compras y Transportes y los servicios de viaje y transporte, en relación con un contrato conjunto para proveer a la Sede de suministros de oficina. Los miembros del Grupo de Trabajo, a saber, la Secretaría, el PNUD, el UNICEF, la UNOPS y el FNUAP, se benefician ya de ese contrato común. La

División de Adquisiciones, junto con el Grupo de Trabajo sobre Servicios de Viaje y Transporte, completó recientemente un ejercicio similar en relación con una solicitud conjunta de propuestas para servicios de agencia de viajes.

41. Entre los esfuerzos en curso en materia de adquisiciones conjuntas figuran la preparación, que prácticamente se ha completado, de un contrato de servicios comunes para el arrendamiento con opción a compra de fotocopiadoras, así como los arreglos para la compra conjunta de suministros de papel y el reciclado de cartuchos de tinta. Prácticamente se ha completado también, bajo la dirección del UNICEF, un contrato de servicios comunes para el transporte de carga. Además, actualmente se preparan los formatos comunes de los documentos sobre contratos, así como indicadores comunes del desempeño en materia de adquisiciones, teniendo en cuenta los criterios aceptados con respecto a eficiencia, calidad, volumen y costo.

42. Como se observó anteriormente, se ha establecido un vínculo oficial entre el Coordinador Ejecutivo y el Grupo de Trabajo de Compras entre Organismos. Ello ha permitido al Grupo de Trabajo sobre Servicios de Adquisición colaborar estrechamente con los organismos especializados y las instituciones financieras internacionales que son miembros del Grupo de Trabajo de Compras entre Organismos. Están en curso iniciativas conjuntas en esferas como las de la actuación profesional, la capacitación y la deontología en materia de adquisiciones, el establecimiento de una base común de datos sobre proveedores y de un sistema común de codificación, y la preparación de modelos de acuerdo a largo plazo.

E. Servicios de imprenta

43. El Departamento de Asuntos de la Asamblea General y de Servicios de Conferencias presta servicios de imprenta a diversos departamentos de la Secretaría de las Naciones Unidas en su taller del complejo principal de la Organización. Puede imprimir desde documentos para reuniones de una sola página hasta carteles y libros multicolores. Se han ofrecido esos servicios a los fondos y programas de las Naciones Unidas. Sin embargo, esas organizaciones siguen recurriendo a servicios de

impresión en el mercado, donde dicen que encuentran precios competitivos, la capacidad de satisfacer determinadas demandas técnicas y un hincapié en el servicio al cliente.

44. A fin de hacer frente a esas limitaciones, la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (CCAAP) pidió a los servicios de imprenta que presentaran un informe básico sobre esos servicios que contuviera información cuantitativa sobre contratación interna y externa, el costo total de las instalaciones de imprenta en Nueva York y Ginebra, la demanda de los usuarios y la carga de trabajo, las medidas internas adoptadas para hacer economías de escala y propuestas para reducir los gastos presupuestarios relacionados con la impresión interna. El 15 de septiembre de 2000, el Secretario General presentó a la Asamblea General un informe sobre las prácticas de impresión interna y de contratación de servicios externos de imprenta en la Organización (A/55/132).

45. Dada la falta de objetivos comunes y productos del Grupo de Trabajo, el Equipo de Tareas ha convenido en discontinuarlo.

F. Gestión de servicios y locales

46. Los conceptos relativos a los servicios comunes en materia de gestión de servicios y locales varían claramente según se apliquen a un edificio autoadministrado de la Secretaría o a locales alquilados de los fondos y programas. El PNUD preside el Grupo Técnico de Trabajo sobre Administración de Locales. A fin de establecer intereses y objetivos comunes, el Grupo Técnico de Trabajo examinó la planificación del espacio de oficinas, las economías energéticas, la gestión de los activos y las normas genéricas sobre el mobiliario de oficina. El Grupo Técnico de Trabajo ha establecido subgrupos sobre ahorros de energía y gestión de bienes a fin de tener en cuenta las preocupaciones concretas planteadas por las organizaciones usuarias.

47. Un importante logro del Grupo de Trabajo ha sido la adquisición y utilización por el PNUD, el FNUAP y el UNICEF del programa informático Aperture/Link que la Secretaría de las Naciones Unidas utiliza para la administración de sus

servicios y locales. La Secretaría presta asistencia en la instalación y utilización del sistema.

48. El Subgrupo de Trabajo sobre Ahorro de Energía recalcó la importancia de realizar auditorías energéticas profesionales en las organizaciones usuarias, a fin de identificar oportunidades de economizar energía que podrían resultar en ahorros de aproximadamente un 15% entre los usuarios. El Subgrupo de Trabajo sobre Gestión de Bienes ha propuesto un enfoque común para la enajenación de las computadoras personales obsoletas de la Organización.

49. Recientemente, el Equipo de Tareas ha convenido en discontinuar ese Grupo de Trabajo, dadas sus recomendaciones de concertar arreglos para establecer redes orgánicas. En septiembre de 2000, el grupo sobre el establecimiento de redes para la gestión de servicios y locales, que actualmente dirige la Secretaría, organizó un curso práctico interinstitucional sobre el establecimiento de criterios de referencia para medir la ejecución.

G. Servicios de viajes y transporte

50. Antes de que se iniciaran los esfuerzos en materia de servicios comunes, las organizaciones cooperaban entre sí en esta esfera en un foro de usuarios integrado por la Secretaría de las Naciones Unidas, el UNICEF y el PNUD (que representaba a la UNOPS y el FNUAP). El foro se convirtió en el Grupo Técnico de Trabajo sobre servicios de viaje y transporte, que actualmente preside el UNICEF, y la UNOPS y el FNUAP pasaron a ser miembros también.

51. El Grupo de Trabajo centró sus esfuerzos en completar un proceso de solicitud de propuestas con respecto a un nuevo contrato para los servicios de viajes de las Naciones Unidas, que abarcara las cinco organizaciones participantes. El proceso se completó y se prevé celebrar pronto un nuevo contrato. Se ha convenido con el agente de viajes en vigilar periódicamente las transacciones y, además, en realizar exámenes periódicos trimestrales de la calidad de los servicios, como parte de los esfuerzos por mejorar la prestación de servicios de viajes. El Grupo de Trabajo ha celebrado un acuerdo con el Grupo de Trabajo sobre Servicios de Personal para

armonizar la aplicación de las normas sobre viajes por vía aérea y las prestaciones relacionadas con las dietas, las vacaciones en el país de origen y los viajes en clase ejecutiva. Se ha preparado y distribuido a diversos lugares de destino en todo el mundo un contrato genérico con una agencia de viajes, para que sirva de modelo en las negociaciones pertinentes.

52. Los participantes en el Grupo Técnico de Trabajo comparten actualmente sus arreglos relativos a una línea aérea preferida y, junto con el Grupo de Trabajo sobre Servicios de Adquisición, estudiarán la posibilidad de concertar nuevos arreglos sobre las tarjetas de crédito institucionales.

H. Gestión de archivos y expedientes

53. La Sección de Gestión de Archivos y Expedientes se encarga de establecer políticas y procedimientos para la gestión de archivos en toda la Secretaría y para los archivos en papel o electrónicos de las Naciones Unidas que, dado su valor administrativo, jurídico, histórico o de otra índole, se deban preservar como prueba de las actividades oficiales de la Organización. Se archivan los expedientes de la Secretaría y de sus órganos predecesores, de las oficinas fuera de la Sede y de los órganos subsidiarios de las Naciones Unidas.

54. Actualmente, la Sección almacena en Nueva York los archivos en forma impresa del UNICEF y el FNUAP, que le reembolsan proporcionalmente los gastos que ello ocasiona. La UNOPS y el PNUD han preferido arreglos de almacenamiento comercial para satisfacer sus necesidades. Todas las organizaciones participantes han pedido asesoramiento con respecto a un enfoque común para identificar los expedientes básicos y han expresado su apoyo a la idea de establecer calendarios comunes de retención y destrucción de archivos, de acuerdo con las necesidades.

55. Al realizar un estudio sobre la viabilidad de establecer archivos comunes, el Grupo de Trabajo sobre Gestión de Archivos y Expedientes, que presiden conjuntamente la Secretaría y el UNICEF, identificó 19 cuestiones relativas a la gestión de archivos y expedientes. En el estudio se formularon tres recomendaciones principales: la creación de un

comité de coordinación de la gestión de archivos y expedientes; el establecimiento como servicio común de un centro de investigación de archivos; y la elaboración de una estrategia común que incluya los archivos digitales.

56. El Grupo de Trabajo prepara una propuesta concreta sobre el proyecto de establecer un centro de investigación de archivos de las Naciones Unidas común, para que la examine el Equipo de Tareas. La propuesta abarcará el mandato, los objetivos previstos, la dotación de personal y las consecuencias presupuestarias del centro, y sobre esa base las organizaciones participantes podrán negociar un acuerdo sobre servicios que abarque los procedimientos de transferencia y recuperación; las circunstancias del acceso a sus propios registros; el apoyo a los investigadores; y la difusión de metadatos. Se estudiará también la posibilidad de establecer normas con respecto a los archivos electrónicos.

I. Servicios de seguridad y vigilancia

57. El Servicio de Seguridad y Vigilancia de la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo presta servicios actualmente, en Nueva York, en los nueve lugares donde funcionan la Secretaría de las Naciones Unidas, el UNICEF, el FNUAP, el PNUD y el Instituto de las Naciones Unidas para Formación Profesional e Investigaciones (UNITAR). El Equipo de Tareas convino en suspender el Grupo Técnico de Trabajo, debido a la índole central de los servicios de seguridad y vigilancia, y optó por el establecimiento de una red geográfica alternativa en que participaran varias oficinas situadas fuera de Nueva York, además de la Oficina del Coordinador de Medidas de Seguridad de las Naciones Unidas. En consecuencia, se ha formado a nivel mundial un grupo interinstitucional para establecer una red en materia de seguridad, que recientemente se reunió para convenir en adoptar políticas respecto de la utilización de la fuerza física y de armas de fuego por el personal de seguridad de las Naciones Unidas, de una política mundial genérica sobre los uniformes de ese personal y de un criterio propuesto para seleccionar al personal de seguridad asignado a las misiones.

J. Servicios de personal

58. El Grupo de Trabajo sobre Servicios de Personal, que preside la Secretaría, abarca a representantes de la Secretaría, el PNUD, el UNICEF, el FNUAP y la UNOPS³. Con el objetivo general de identificar esferas en que se pudiera desarrollar y aplicar una armonización de los enfoques en materia de gestión de los recursos humanos, el Grupo de Trabajo hizo inicialmente un inventario de los servicios comunes existentes en la Sede en la esfera del personal. El Grupo de Trabajo los examinó a fin de identificar las esferas cuya calidad y eficacia en función de los costos sería posible mejorar y definió las esferas en que se requerían y podían usar servicios comunes.

59. El Grupo de Trabajo se centró inicialmente en la elaboración de enfoques comunes de los derechos de viaje y transporte de efectos personales. En colaboración con el Grupo de Trabajo sobre Servicios de Viajes y Transporte, el Grupo de Trabajo sobre Servicios de Personal ha recomendado al Equipo de Tareas que se armonicen las prácticas de viaje con respecto a las vacaciones en el país de origen, el pago de dietas y los derechos de viajes por vía aérea. El CCCA (PER) (Cuestiones de Personal y Cuestiones Administrativas Generales), en el período de sesiones que celebró en junio y julio de 2000, aprobó las recomendaciones relativas a la armonización del cálculo de los derechos de transporte de efectos personales. Como resultado de ello, se establecerá una norma común, se comprenderán mejor los derechos del personal y se reducirá el plazo de tramitación.

60. Luego de un examen a fondo de las prestaciones para el personal sobre el terreno en los lugares de destino de mucho riesgo, se ha convenido en principios comunes y se han designado lugares a los que esos funcionarios podrán viajar con fines de descanso y recuperación, así como se han formulado recomendaciones sobre derechos especiales para estos funcionarios. Entre otros proyectos, continúa la labor de aplicación del régimen de operaciones especiales, que reemplazó y simplificó el anterior régimen de misiones.

61. El Grupo de Trabajo sobre Servicios de Personal examina actualmente nuevas esferas, incluidas las de la relación entre el trabajo y la vida,

como el empleo de los cónyuges, los problemas de atención infantil y la licencia de paternidad. El amplio intercambio de información entre las organizaciones sobre esos asuntos y la integración de esa labor en los esfuerzos de reforma de las Naciones Unidas en materia de recursos humanos han sido muy beneficiosos.

K. Sistema Integrado de Información de Gestión

62. El propósito del Sistema Integrado de Información de Gestión (SIIG), que fue aprobado por la Asamblea General, es establecer un sistema integrado de tramitación de medidas administrativas y de preparación de los informes correspondientes en los principales lugares de destino. El sistema se está desarrollando y aplicando en etapas denominadas "módulos". El módulo 1, que se compone de aplicaciones relacionadas con el personal, se instaló en la Sede en septiembre de 1993 y funciona actualmente en todos los principales lugares de destino de la Secretaría (Addis Abeba, Bangkok, Beirut, Ginebra, Nairobi, Santiago y Viena), así como en la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el PNUD y el UNICEF. Se calcula que 27.000 funcionarios del régimen común de las Naciones Unidas son administrados actualmente por medio del SIIG. En abril de 1998 se puso en marcha en la Sede una versión perfeccionada del módulo 2, relativo a las prestaciones del personal, y en febrero de 1999 estaba funcionando en todos los lugares de destino de las Naciones Unidas, así como en el PNUD y el UNICEF. El módulo 3, aplicaciones financieras y de servicios de apoyo, se aplicó por primera vez en la Sede en febrero de 1999. Contiene también los cambios introducidos para hacer frente a las necesidades especiales del PNUD. Las versiones 3.4.2 y 3.4.3 se aplicaron también en 1999 y comprendían las mejoras introducidas para facilitar la tramitación de transacciones y la ejecución en las oficinas situadas fuera de la Sede. La Comisión Económica para África (CEPA), la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), la Comisión Económica y Social para Asia Occidental (CESPAO), la ONUG y la ONUV han aplicado ya el módulo 3 y sus versiones

actualizadas. El módulo 4, relativo a la asistencia, los seguros y toda la nómina de sueldos, se aplica cada vez más. El último componente, relativo a la nómina de sueldos, se instaló con éxito en la Sede en septiembre de 2000. Actualmente se aplica a un grupo seleccionado de funcionarios, mientras que para el resto del personal se utiliza paralelamente el antiguo sistema. El primero se pondrá plenamente en servicio a fines de 2000. La conexión a distancia y la versión para la Internet estarán a disposición de los usuarios dentro de un año.

63. El SIIG ha puesto de relieve las ventajas de la utilización de servicios comunes por parte de las organizaciones de las Naciones Unidas. A pesar de que existe un comité directivo del SIIG, se requirió un grupo técnico de trabajo a fin de dar más cabida a otras organizaciones. El grupo de trabajo ha convenido en un nuevo marco de gobierno y una nueva estructura de gestión en que se incorporen elementos de los servicios tanto centrales como comunes. En la propuesta se prevé establecer un comité interinstitucional de usuarios que informe a la Secretaría sobre las mejoras del SIIG.

64. Como parte de ese nuevo marco, los grupos de intereses sustantivos servirán de mecanismo para la gestión continua del SIIG. Los grupos de intereses sustantivos, integrados por miembros de las diversas organizaciones usuarias, han reemplazado al grupo técnico de trabajo sobre el SIIG. Los grupos de intereses sustantivos serán el mecanismo en que se tenga concretamente en cuenta la gestión de los procesos relacionados con el SIIG.

L. Tecnología de la información y telecomunicaciones

65. La coordinación de la tecnología de la información es un terreno fértil para las iniciativas comunes en favor de todas las organizaciones interesadas. Los mandatos y las diferentes necesidades operacionales de las diversas organizaciones requieren que esa cooperación se establezca caso por caso y de acuerdo con cada proyecto. Se adoptan iniciativas, sobre todo a nivel del intercambio de información, para compartir documentación (solicitudes de propuestas, pedidos de información, especificaciones y evaluación de los contratistas) en el marco del CCSI. Se hacen progresos en la labor para definir la política general

de la Organización en materia de tecnología de la información. Ello brindará más posibilidades de cooperar con otras organizaciones y, en particular, con los fondos y programas. El PNUD y el UNICEF tienen ya acceso a la Intranet de las Naciones Unidas, que dirigen los esfuerzos del CCSI por establecer una Extranet que abarque todo el sistema de las Naciones Unidas. Las iniciativas bilaterales y multilaterales parecían más pertinentes que el enfoque basado en un grupo de trabajo. Habida cuenta de ello y de las dificultades encontradas como resultado de una falta de dirección eficaz, así como de las oportunidades desaprovechadas en el período inicial de los esfuerzos en materia de servicios comunes, el Equipo de Tareas convino en suspender la labor del grupo de trabajo.

III. Medidas futuras

66. La labor futura se orientará por los principios que han imperado hasta la fecha y se centrará en las esferas que más se beneficien del enfoque relativo a los servicios comunes. Se harán esfuerzos por llevar a la práctica las siguientes iniciativas:

1. Gestión de archivos y expedientes: establecimiento de un centro de investigación de archivos de las Naciones Unidas común y armonización de las políticas y los procedimientos relacionados con los archivos y los sistemas de registro;
2. Servicios financieros: nuevos arreglos para compartir los servicios de contabilidad, continuación de los esfuerzos por establecer una dependencia común de apoyo de tesorería o un mecanismo alternativo y mejoramiento de los actuales mecanismos interinstitucionales de contabilidad;
3. Sistema Integrado de Información de Gestión: desarrollo y aplicación de los módulos aún pendientes del SIIG y aplicación de mecanismos comunes y eficaces de administración a largo plazo, así como enlace con las oficinas sobre el terreno;
4. Adquisiciones: simplificación de los reglamentos financieros y las

reglamentaciones financieras detalladas en relación con las adquisiciones; adopción del concepto de uso óptimo de los recursos y de códigos de conducta en materia de adquisiciones, coordinación continua con el Grupo de Trabajo de Compras entre Organismos y la Oficina de Servicios Interinstitucionales de Adquisición (OSIA) en esferas como la capacitación común en materia de adquisiciones y la certificación profesional;

5. Servicios de personal: armonización de las prestaciones del personal, en particular con respecto a los lugares de destino “difíciles”;
6. Servicios de viajes y transporte: exámenes periódicos de los servicios que prestan las agencias de viajes, adopción de las mejores prácticas innovadoras establecimiento de servicios comunes a nivel de las oficinas en los países. Se hará hincapié en asegurar que las políticas y los procedimientos sean coherentes con respecto a las prestaciones del personal y armonización de las prestaciones de viaje del personal.

67. La práctica actual de difundir información actualizada a Viena, Ginebra, las comisiones regionales, los organismos especializados y las oficinas de las Naciones Unidas fuera de Nueva York, incluida la Universidad de las Naciones Unidas, proseguirá y se ampliará aún más. Se harán esfuerzos por colaborar concretamente con el GNUD en el con las medidas adoptadas en la Sede y en apoyar los esfuerzos en curso sobre el terreno en materia de servicios comunes en el contexto del GNUD. Se hará más hincapié en adoptar las mejores prácticas, sobre todo en las esferas donde haya posibilidades de aumentar la eficiencia y eficacia con respecto a los servicios de adquisición, de personal y de viaje y transporte. Dado que los servicios comunes dependen mucho del lugar donde se prestan y la motivación de las organizaciones es esencial, el desarrollo de los servicios comunes en Viena, Ginebra, las comisiones regionales y las oficinas de las Naciones Unidas fuera de Nueva York se debe seguir administrando por separado y la

información pertinente se debe compartir mediante un mecanismo apropiado.

68. Las organizaciones participantes convinieron en realizar esfuerzos en materia de servicios comunes, compartiendo los gastos por conducto de una Dependencia de Apoyo a los Servicios Comunes en Nueva York, por un período de dos años, a partir de septiembre de 2000. En virtud de ese arreglo, la Secretaría sufragará el 40% de los gastos vinculados con la Dependencia de Apoyo a los Servicios Comunes, mientras que el PNUD, el UNICEF, el FNUAP y la UNOPS sufragarán conjuntamente el 60% restante. El Secretario General estima que ese nuevo proyecto es una clara manifestación del interés de los fondos y programas participantes en Nueva York en la iniciativa en favor de los servicios comunes y del apoyo que le prestan.

69. A pesar de ese hecho, el Equipo de Tareas de Servicios Comunes está en una encrucijada. Ha resultado evidente que no es fácil para los miembros de los grupos de trabajo, que cumplen cometidos a jornada completa en sus respectivas organizaciones, realizar en forma continua las tareas adicionales relacionadas con los servicios comunes. La experiencia ha demostrado que se ha logrado éxito en los grupos de trabajo bien dirigidos y donde se participa activamente. El proceso actual orientado por la demanda tiene sus limitaciones. Sin duda, el establecimiento de instalaciones de servicios comunes, como se concibió originalmente, no puede hacerse realidad si se sigue dependiendo de la demanda y la buena voluntad. Si bien el Equipo de Tareas pudo aprovechar los elementos comunes, es un hecho que hay algunas diferencias importantes en cuanto a prácticas y necesidades entre la Secretaría, que depende de la Asamblea General, y los fondos y programas, que dependen de sus respectivas Juntas Ejecutivas.

70. Ha llegado el momento de concluir que, con el enfoque basado en la coordinación, se ha logrado lo que se podía esperar. Las estrechas relaciones de trabajo que se han establecido en los últimos tres años y medio son una base sólida sobre la que pueden proseguir la cooperación y coordinación entre la Secretaría y los fondos y programas. A la vez, el Equipo de Tareas requerirá un nuevo mandato si se han de lograr resultados tangibles que superen los mencionados en el párrafo 66 supra,

incluido el establecimiento de las instalaciones de servicios comunes originalmente concebidas. Teniendo presente ese hecho, el Equipo de Tareas ha concertado un arreglo con miras a la desaparición progresiva, en dos años, de la Dependencia de Apoyo a los Servicios Comunes, que se financiará conjuntamente, sin perjuicio de su posible prórroga o ampliación.

IV. Medidas que se proponen a la Asamblea General para su examen

71. Como se dijo claramente en el informe más reciente de la OSSI sobre la revisión de los servicios comunes de las Naciones Unidas y en las observaciones de la DCI al respecto (A/54/157/Add.1), el éxito del establecimiento de servicios comunes que abarquen no sólo las Naciones Unidas y los fondos y programas sino también los organismos especializados dependerá en buena medida de la decisión que demuestren las organizaciones de dedicarse a esa tarea.

72. Se pide a la Asamblea General que tome nota de los logros obtenidos y las limitaciones encontradas hasta la fecha y observe la reorientación de las actividades para el futuro, así como el establecimiento de nuevas prioridades entre ellas. Se alienta también a la Asamblea a que pida al Secretario General que, en su quincuagésimo séptimo período de sesiones, en 2002, le informe sobre los progresos realizados y las decisiones adoptadas sobre el futuro del Equipo de Tareas de Servicios Comunes, teniendo presente el marco

bienal de la Dependencia de Apoyo a los Servicios Comunes.

Notas

¹ Los miembros básicos del Equipo de Tareas de Servicios Comunes son el Subsecretario General de Servicios Centrales de Apoyo (Presidente), el Director Ejecutivo de la UNOPS, el Director Ejecutivo Adjunto del UNICEF, el Administrador Auxiliar y Director de la Dirección de Gestión del PNUD, el Director Ejecutivo Adjunto de Política y Administración del FNUAP, el Director de la Oficina de Enlace del PMA en Nueva York y el Director de la Oficina de Enlace del ACNUR en Nueva York. Además, los miembros del Equipo de Tareas cuya participación se basa en sus mandatos orgánicos son el Director de la División de Asuntos Jurídicos Generales de la Oficina de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de las Naciones Unidas, el Director de la Oficina de Políticas de Gestión del Departamento de Gestión de la Secretaría de las Naciones Unidas y el Coordinador de Proyectos de Servicios Comunes de la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo del Departamento de Gestión.

² A ese respecto, cabe observar que los servicios de seguridad y vigilancia se administran por separado en Nueva York, Ginebra y Viena.

³ Las actividades del Grupo Técnico de Trabajo complementan los esfuerzos de reforma en curso en la esfera de la gestión de los recursos humanos, que forma parte integrante del programa general de reforma del Secretario General. En el informe que el Secretario General presentó a la Asamblea General sobre la reforma de la gestión de los recursos humanos (A/53/414) se describen la dirección, la situación actual y las medidas propuestas para el futuro en la esfera de la reforma de la gestión de los recursos humanos, incluidas las aportaciones de un Equipo de Tareas integrado por expertos que se estableció para que asesorara al Secretario General sobre las prioridades y estrategias del cambio.

Anexo

Documento sobre la estrategia relativa a los servicios comunes

(Enero de 1998)

I. Antecedentes y propósito

1. Los objetivos de reforma del Secretario General se describieron en la carta que dirigió al Presidente de la Asamblea General el 17 de marzo de 1997 (A/51/829). El cometido de desarrollar las propuestas del Secretario General sobre un enfoque en materia de servicios comunes se encomendó al Secretario General Adjunto de Administración y Gestión, quien pidió a su vez al Subsecretario General encargado de la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo que estableciera un Equipo de Tareas para identificar iniciativas concretas a fin de ayudar a lograr los objetivos del Secretario General en la esfera de los servicios comunes.

2. El Equipo de Tareas y los 11 grupos de trabajo que el Equipo estableció actuaron con éxito como mecanismo de respuesta rápida y ayudaron a señalar pronto un conjunto de medidas por adoptar. Las contribuciones del Equipo de Tareas se utilizaron para preparar el informe de 14 de julio de 1997 que el Secretario General presentó a la Asamblea General (A/51/950) y varios documentos ulteriores actualizados sobre la marcha de los trabajos.

3. El nombramiento, en octubre de 1997, de un Coordinador Ejecutivo de Servicios Comunes y el establecimiento de un pequeño equipo de apoyo permitió contar con un mecanismo para asegurar que se mantuviera el dinamismo generado por el Equipo de Tareas. Sin embargo, actualmente el proceso está en un momento de transición y es necesario elaborar una estrategia general; esclarecer la función y las tareas de las diversas partes directamente participantes (el Coordinador Ejecutivo, el Equipo de Tareas y los grupos de trabajo); e identificar los vínculos y relaciones con otros grupos cuyas actividades abarcan las cuestiones de servicios comunes o inciden en ellas. El presente anexo está destinado a servir de punto inicial para el examen de esas cuestiones.

II. Principios básicos

A. Mandato

4. El Secretario General Adjunto de Gestión nombró al Coordinador Ejecutivo y dispuso que se estableciera el Equipo de Tareas y, por ello, es la persona a la que el Coordinador Ejecutivo informa de las medidas adoptadas y las recomendaciones formuladas. Si bien el mandato del Coordinador Ejecutivo abarca la Secretaría y los fondos y programas, el espíritu que subyace a la iniciativa en materia de servicios comunes refleja el deseo de encontrar en la práctica el modo de fortalecer la noción de “las Naciones Unidas son una”, en que diferentes entidades, aunando sus recursos y uniformando sus prácticas, puedan aprovechar más fácil y eficazmente las ventajas de cada una.

B. Servicios comunes: una definición práctica

5. El término “servicios comunes” se ha utilizado para describir diversos arreglos sobre servicios. Las actuales propuestas se basan en la diferencia entre dos tipos de servicios:

Servicios centrales son aquellos que se prestan a diversas dependencias de una misma organización y se llevan a cabo con una línea directa de subordinación en esa organización;

Servicios comunes son los que se prestan, por conducto de diversos mecanismos oficiales u oficiosos, a organizaciones “clientes” distintas de la organización que presta esos servicios. La gestión de los servicios comunes implica tener en cuenta las preocupaciones de las organizaciones clientes, cuyo consentimiento y cooperación son un elemento esencial del marco de los servicios comunes. Puede haber modalidades directas o indirectas de compensación de una organización a otra por esos servicios.

6. Un mismo servicio puede ser tanto central como común: en realidad, los servicios comunes se basan normalmente en un servicio central existente, en particular cuando se recurre al concepto de “organismo principal” (es decir que se aprovechan las ventajas comparativas o la capacidad reconocidas de una organización). Asimismo, puede ocurrir que una dependencia orgánica que presta servicios a los clientes también cumpla funciones normativas que, en sentido estricto, no consistan en prestar servicios a esos clientes. El cumplimiento de funciones normativas y la prestación de servicios a los clientes (aunque puedan superponerse) son dos papeles diferentes que se deben distinguir entre sí. En otras palabras, el proveedor y el cliente deben saber qué papel es el determinante en un contexto dado y deben convenir en ello.

III. Elementos de una estrategia

7. En los párrafos que figuran a continuación se describen los elementos básicos de un proyecto inicial de estrategia sobre los servicios comunes. A medida que se adquiera más experiencia, se perfeccionará la estrategia inicial.

A. Mejoramiento de los servicios centrales

8. Las Naciones Unidas deben asegurar que los servicios centrales funcionen de manera profesional y se orienten hacia los clientes. Es esencial contar con servicios centrales eficientes, flexibles y eficaces en función de los costos debido no solamente a su importancia práctica y financiera, sino también a que los servicios centrales satisfactorios son lógicamente la base desde la que se prestan servicios comunes.

9. Las decisiones en materia de servicios centrales pueden adoptarse y aplicarse más rápidamente que las que afectan a los servicios comunes, que requieren consultas y el logro de un consenso.

10. En consecuencia, el Coordinador Ejecutivo identificará y promoverá la rápida introducción de mejoras en los mecanismos relativos a los servicios centrales. Con respecto a este elemento estratégico se hará hincapié sobre todo, pero no exclusivamente, en la Secretaría de las Naciones Unidas, donde se presta un número importante de servicios centrales y comunes. Los mecanismos basados en un organismo principal plantearán los mismos retos y brindarán las mismas

oportunidades a organizaciones distintas de la Secretaría, para aprovechar las esferas en que destaquen.

B. Promoción de enfoques en materia de servicios comunes

11. Como se ha observado anteriormente, uno de los principales factores en relación con los servicios comunes, para que los arreglos sean viables, es que el proveedor de servicios y el cliente estén de acuerdo en una gama relativamente amplia de cuestiones, incluidos el alcance de los servicios, los parámetros de calidad y puntualidad, los mecanismos de adopción de decisiones y las fórmulas de compensación. El logro de ese acuerdo es particularmente difícil cuando las organizaciones utilizan diferentes instrumentos operacionales, por ejemplo reglamentos, reglamentaciones y procedimientos divergentes entre sí.

12. Sobre la base de las esferas de servicios comunes existentes o posibles que hayan identificado el Equipo de Tareas y los grupos de trabajo, el Coordinador Ejecutivo promoverá el desarrollo y la utilización de enfoques en materia de servicios comunes, mediante lo siguiente:

- El establecimiento de grupos interinstitucionales encargados de planificar, coordinar y prestar servicios comunes o el apoyo a los grupos existentes;
- La elaboración de criterios de evaluación en base a los cuales se pueda elegir entre diversas modalidades de servicios comunes, incluidos, entre otros, los enfoques basados en un organismo principal, en el recurso a otra organización para que preste ciertos servicios, en acuerdos generales y en servicios electrónicos de adquisición;
- La armonización o sincronización de diferentes instrumentos operacionales.

C. Coordinación de las actividades relativas a los servicios comunes

13. Muchos grupos de trabajo, equipos de tareas, comités y personas, entre ellos el Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo (GNUD), el Comité Consultivo en cuestiones de Programas y de Operaciones (CCCPO), el Comité Consultivo en Cuestiones Administrativas (CCCA), el Grupo Consultivo Mixto sobre Políticas y el Grupo de Trabajo de Compras entre Organismos, se ocupan de temas que se relacionan íntegra o parcialmente con los enfoques en materia de servicios comunes. Además, algunos órganos, como la Junta de Auditores, la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) y la Dependencia Común de Inspección (DCI) analizan constantemente temas conexos. Una mayor claridad con respecto a los temas y la rendición de cuentas y una mejor coordinación de las iniciativas y medidas ayudarán a que haya un marco coherente y eficaz para lograr los objetivos. Al mismo tiempo, se minimizarán la confusión, las demoras y las deficiencias en la cobertura de los temas.

14. El Coordinador Ejecutivo elaborará un perfil general de todos los grupos que se ocupen de temas relacionados con los servicios comunes y, cuando sea pertinente, propondrá una división coordinada del trabajo para todo el sistema de las Naciones Unidas que optimice el rendimiento de los recursos invertidos y establezca una clara rendición de cuentas sobre los diversos componentes de las actividades de reforma y mejoramiento de la gestión.

D. Promoción de los enfoques en materia de servicios comunes fuera de Nueva York

15. Se espera que los enfoques en materia de servicios comunes se promuevan en el mayor número de lugares posible, incluidos no sólo Nueva York, Viena, Ginebra y Copenhague, sino también en las comisiones regionales y las oficinas en los países. Si bien se pueden alentar y apoyar desde Nueva York esas iniciativas dispersas, en estrecha cooperación con otros grupos relacionados con esas cuestiones, sólo se harán progresos reales en otros lugares si se aprovechan los conocimientos, los recursos de personal y la motivación de los interesados a nivel local.

16. A fin de lograr un equilibrio entre, por una parte, el derroche de atención y recursos y, por otra parte, la insuficiencia de los resultados, el Coordinador Ejecutivo tendrá en cuenta la posibilidad de hacer extensivas a otros lugares las actividades de servicios comunes, mediante lo siguiente:

- Centrándose inicialmente, sobre todo, en el desarrollo de objetivos, calendarios y modalidades de aplicación para las iniciativas de servicios comunes en Nueva York;
- Estableciendo una red para que los jefes de oficinas, organizaciones y organismos en todos los lugares más importantes compartan entre sí información por la cual se puedan alentar o apoyar nuevas iniciativas;
- Vigilando la repetición en otros lugares de arreglos sobre equipos de tareas y grupos de trabajo similares a los existentes en Nueva York y orientando y apoyando la labor de esos órganos;
- Iniciando proyectos piloto sobre servicios comunes en Ginebra, Viena y otros lugares propicios, entre los que Viena sería probablemente el candidato inicial;
- Encargándose del enlace con el GNUD sobre iniciativas a nivel nacional.

IV. Funciones y relaciones

17. En un futuro previsible, el marco consistente en un Coordinador Ejecutivo, un Equipo de Tareas y varios grupos de trabajo seguirá resultando una plataforma útil, al menos para las iniciativas de servicios comunes en Nueva York. Sin embargo, puede ser útil aclarar un poco las funciones de cada uno de esos participantes y sus relaciones mutuas para promover la estrategia propuesta.

18. Cabe también observar que los recursos humanos y financieros a disposición del Coordinador Ejecutivo, el Equipo de Tareas y los grupos de trabajo son limitados. En consecuencia, de vez en cuando se presentarán propuestas sobre proyectos para obtener financiación extrapresupuestaria.

Coordinador Ejecutivo de Servicios Comunes

19. El Coordinador Ejecutivo, personalmente y por conducto del equipo establecido en materia de servicios comunes, hará lo siguiente:

- Coordinará y vigilará la aplicación de la estrategia descrita en el presente anexo y la desarrollará o modificará en base a la experiencia adquirida;

- Asegurará el enlace con los jefes de los Departamentos, fondos y programas pertinentes sobre cuestiones de servicios comunes y los mantendrá informados al respecto;
- Promoverá la introducción de mejoras en los servicios centrales de la Secretaría e informará al respecto a los miembros del Equipo de Tareas;
- Vigilará la solicitud y obtención de financiación para propuestas sobre proyectos de servicios comunes;
- Presidirá el Equipo de Tareas de servicios comunes;
- Establecerá grupos de trabajo y otros posibles mecanismos pertinentes, así como vigilará y evaluará su eficacia;
- Informará sobre las actividades del Equipo de Tareas y los grupos de trabajo al Secretario General Adjunto de Gestión y, cuando sea necesario, a otras personas u órganos de las Naciones Unidas.

Equipo de Tareas de Servicios Comunes

20. El Equipo de Tareas de Servicios Comunes hará lo siguiente:

- Ayudará al Coordinador Ejecutivo a examinar la ejecución de la estrategia en materia de servicios comunes y evaluar cualquier cambio que se requiera en la estrategia o sus modalidades de ejecución;
- Examinará las propuestas y recomendaciones de los grupos de trabajo sobre servicios comunes, incluidas las propuestas sobre proyectos de financiación externa;
- Recomendará iniciativas o medidas para establecer o fortalecer un servicio común, en particular las que requieran un compromiso con respecto a la cooperación, la participación y los recursos humanos o financieros de las respectivas organizaciones.

21. Los representantes del Equipo de Tareas ayudarán, dentro de su propia organización, a explicar las iniciativas o medidas cuya aplicación haya recomendado el Equipo de Tareas y a obtener apoyo para ellas.

Grupos de trabajo del Equipo de Tareas de Servicios Comunes

22. El Coordinador Ejecutivo establece o suprime los grupos de trabajo, con la anuencia del Equipo de Tareas. El Coordinador Ejecutivo nombra a los presidentes de los grupos de trabajo, con la anuencia del Equipo de Tareas. Dado que los grupos de trabajo no están destinados a ser permanentes, se espera que los presidentes presten servicios hasta la supresión de sus grupos de trabajo; ello está sujeto a examen y revisión por recomendación del Coordinador Ejecutivo, el Equipo de Tareas o los propios grupos de trabajo.

23. Los grupos de trabajo se encargan de lo siguiente:

- Determinan los hechos con respecto a los servicios centrales o comunes existentes o posibles;
- Recomiendan medidas concretas por adoptar y un calendario al respecto, así como estiman los recursos necesarios y definen la rendición de cuentas sobre la aplicación de las medidas;

- Aseguran el enlace o la coordinación con los demás grupos de trabajo, según proceda;
 - Identifican o elaboran proyectos de servicios comunes adecuados para financiación externa;
 - Estudian las preocupaciones que el Equipo de Tareas les haya comunicado e informan al respecto.
-