



Asamblea General

Distr. general
23 de febrero de 2001
Español
Original: inglés

Quincuagésimo quinto período de sesiones

Temas 116 y 126 del programa

Examen de la eficiencia del funcionamiento administrativo y financiero de las Naciones Unidas

Informe del Secretario General sobre las actividades de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna

Informe de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna sobre la inspección de la consolidación de los servicios de apoyo técnico en el Departamento de Asuntos de la Asamblea General y de Servicios de Conferencias

Nota del Secretario General

1. De conformidad con lo dispuesto en las resoluciones de la Asamblea General 48/218 B y 54/244, el Secretario General tiene el honor de someter a la consideración de la Asamblea General el informe sobre el examen del Departamento de Asuntos de la Asamblea General y de Servicios de Conferencias, que le ha transmitido el Secretario General Adjunto de Servicios de Supervisión Interna.
2. El Secretario General ha tomado nota de las conclusiones del informe y está de acuerdo con las recomendaciones contenidas en él; señala asimismo que se están tomando medidas para rectificar los problemas señalados.

Informe de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna sobre la inspección de la consolidación de los servicios de apoyo técnico en el Departamento de Asuntos de la Asamblea General y de Servicios de Conferencias

Resumen

Los inspectores han comprobado que, con la creación del Departamento de Asuntos de la Asamblea General y de Servicios de Conferencias (DAAGSC), ha aumentado la eficiencia de los servicios que se prestan a los Estados Miembros. Las secretarías técnicas de la mayoría de los órganos intergubernamentales y de expertos que tienen su sede en Nueva York se han consolidado en un solo departamento. La programación de las reuniones y el procesamiento de la documentación son ahora parte de un proceso coordinado en el que la demanda de servicios y el orden de prioridades se equilibran bajo la dirección de un único jefe de departamento. Gracias a la racionalización de los servicios de apoyo técnico, también se han reducido las consultas interdepartamentales de años anteriores, que absorbían mucho tiempo. Esto ha permitido planificar mejor la asignación de los servicios y las instalaciones y aprovechar los recursos disponibles con más eficiencia.

Si bien la consolidación de los recursos de personal ha permitido mejorar la programación de tareas en las distintas dependencias y oficinas que prestan servicios, así como entre ellas, es necesario que el DAAGSC y otros departamentos continúen su colaboración a un alto nivel para determinar con mayor claridad las funciones técnicas y sustantivas.

No sólo ha mejorado la coordinación gracias a la integración en el Departamento de los servicios de conferencias de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y la Oficina de las Naciones Unidas en Viena sino que también se han intensificado las consultas y la cooperación entre los administradores de los servicios de conferencias de todos los lugares de destino, incluida la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y las comisiones regionales.

Conjuntamente con la consolidación de los servicios técnicos, en el presupuesto por programas para 1998-1999 se habían eliminado unos 80 puestos en el Departamento y en el presupuesto por programas para 2000-2001 se habían reducido aproximadamente en un 10% las necesidades de personal temporario para reuniones. Sin embargo, debido a un aumento considerable e imprevisto de la demanda de servicios, los gastos por concepto de personal temporario en el actual bienio han sobrepasado las estimaciones. Se debería fortalecer las consultas y la cooperación entre la Sede de Nueva York y las oficinas de Ginebra y Viena en la preparación de las propuestas presupuestarias y los informes sobre la utilización de recursos para que los servicios de conferencias se empleen de la forma más eficiente posible en función del costo.

Muchos de los cambios introducidos en los métodos de trabajo de los servicios de conferencias son resultado del empleo de la tecnología de la información. Es necesario invertir más fondos para atender a las crecientes necesidades del Departamento; la capacitación institucionalizada del personal en el uso de las nuevas tecnologías también debería ser una prioridad del Departamento.

Actualmente, los indicadores para evaluar debidamente el desempeño de cada funcionario son insuficientes debido a que el sistema de evaluación de la actuación profesional que se utiliza en la Secretaría aún no se ha puesto plenamente en práctica en todo el Departamento.

Es importante que el Departamento se asegure de que los servicios que presta son satisfactorios para los Estados Miembros. La Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) señala que la actuación del Departamento en distintas esferas se examina regularmente en los órganos intergubernamentales, en particular el Comité de Conferencias y la Quinta Comisión de la Asamblea General. El Departamento también debe establecer otros mecanismos para obtener información sobre los resultados, como encuestas, que deberían utilizarse corrientemente para que el Departamento pudiera evaluar en forma continua los servicios que presta y mejorar su calidad.

A la luz de las conclusiones que anteceden, los inspectores formularon 10 recomendaciones que fueron aceptadas por la administración del Departamento.

Índice

	<i>Párrafos</i>	<i>Página</i>
I. Introducción.....	1-3	5
II. Objetivos de la inspección.....	4	5
III. Metodología.....	5	5
IV. Conclusiones.....	6-58	6
A. Fortalecer la coherencia, calidad y eficiencia de los servicios de apoyo técnico que presta el Departamento a los Estados Miembros.....	6-17	6
1. Efectos de la consolidación.....	6-10	6
2. Procesamiento de documentos.....	11-17	7
B. Simplificar los servicios de apoyo técnico para los mecanismos intergubernamentales.....	18-21	8
C. Lograr economías administrativas importantes.....	22-23	9
D. Establecer un nuevo sistema para los servicios de conferencias en que tengan que rendir cuentas del cumplimiento de claras normas de calidad y oportunidad y tengan mayor flexibilidad para reasignar recursos con rapidez.....	24-52	10
1. Tecnología de la información.....	24-27	10
2. Otros avances.....	28	11
3. Normas de medición del desempeño.....	29	11
4. Directrices operacionales.....	30	12
5. Opinión de los usuarios.....	31-50	12
6. Evaluación de la actuación profesional de cada funcionario.....	51-52	15
E. Mayor flexibilidad para reasignar recursos a fin de atender rápidamente a las necesidades de los órganos intergubernamentales y departamentos que reciben servicios.....	53-58	16
V. Conclusiones.....	59-63	17
VI. Recomendaciones.....	64-73	17
Anexos		
I. Encuesta de los Estados Miembros (2000).....		20
II. Presentación de documentos previos al quincuagésimo quinto período de sesiones de la Asamblea General.....		24
III. Departamento de Asuntos de la Asamblea General y de Servicios de Conferencias - organigrama.....		25

I. Introducción

1. En una carta de fecha 17 de marzo de 1997, dirigida al Presidente de la Asamblea General (A/51/829), el Secretario General señaló que un aspecto prioritario de las reformas era fortalecer la coherencia, calidad y eficiencia de los servicios de apoyo técnico que prestaba la Secretaría a los órganos intergubernamentales. El Secretario General añadió que era necesario racionalizar y fortalecer el apoyo técnico prestado a los mecanismos intergubernamentales, en particular, el apoyo técnico proporcionado a la Asamblea General y a sus órganos principales y subsidiarios y el apoyo de la misma índole prestado al Consejo Económico y Social y a otros órganos intergubernamentales en las esferas económica y social, así como al mecanismo de los Servicios de Conferencias. El Secretario General estaba convencido de que consolidar esas actividades en un único departamento reforzaría notablemente la capacidad de la Secretaría para prestar servicios integrados y eficientes de apoyo técnico a los Estados Miembros y, al mismo tiempo, ofrecería la oportunidad de hacer considerables economías.

2. El Secretario General estableció el Departamento de Asuntos de la Asamblea General y Servicios de Conferencias (DAAGSC) en 1997, en el marco de sus medidas de reforma administrativa. Los principales objetivos del nuevo Departamento eran, entre otras cosas: a) lograr, mediante el suministro de asesoramiento autorizado y servicios sustantivos, la realización apropiada y conforme a las normas de las reuniones y otras actividades de la Asamblea General, su Mesa y sus Comisiones Primera, Segunda, Tercera y Cuarta, y b) proporcionar a los órganos intergubernamentales y de expertos los servicios de reuniones y de documentación de alta calidad que necesitaban para realizar su labor, para lo cual se habrían de utilizar con la mayor eficacia en función del costo los recursos y las instalaciones de conferencias disponibles en distintas partes del mundo. Las actividades relativas a los asuntos de la Asamblea General y los servicios de secretaría para los órganos que se ocupaban de la descolonización, así como los servicios para la Primera Comisión (de los que se ocupaba anteriormente el Departamento de Asuntos Políticos), los servicios técnicos de secretaría para el Consejo Económico y Social, que antes proporcionaba el Departamento de Coordinación de Políticas y de Desarrollo Sostenible, y el componente de servicios de conferencias de la Oficina de Servicios de Conferencias y de Apoyo del Departamento de Gestión se incorporaron

en el Departamento de Asuntos de la Asamblea General y de Servicios de Conferencias en la sección 1B del presupuesto por programas para 1998-1999 (véase A/52/303, párrs. 1B.1 y 1B.2).

3. El Secretario General consideró que el nuevo Departamento (véase el organigrama en el anexo III) establecería una nueva forma de prestar servicios de conferencias en la Secretaría que fortalecería el proceso de rendición de cuentas y permitiría evaluar el desempeño de acuerdo con normas claras de calidad y puntualidad, así como asignar recursos con más flexibilidad para responder rápidamente a las necesidades de los órganos intergubernamentales. Por lo tanto, la consolidación de los servicios de apoyo técnico en el nuevo Departamento se consideró importante para mejorar la eficiencia y la eficacia en función del costo y lograr considerables economías en el plano administrativo.

II. Objetivos de la inspección

4. A fin de determinar cómo había contribuido la creación del Departamento y la consolidación de sus servicios de apoyo técnico al logro de los objetivos generales de las reformas del Secretario General, los inspectores se propusieron lo siguiente: a) pasar revista a los servicios que prestaba el DAAGSC y analizar las observaciones de los departamentos y los órganos intergubernamentales que utilizaban sus servicios para determinar cuán satisfactorios eran éstos; b) determinar las economías administrativas logradas gracias a la consolidación; c) examinar la dotación de personal para determinar con cuánta flexibilidad podía el nuevo Departamento utilizar los recursos que se le habían asignado para desempeñar sus funciones, y d) examinar los mecanismos de supervisión interna existentes, incluidos los métodos para la supervisión de los programas, para determinar cuánto contribuían a aumentar la eficiencia de los procesos del Departamento.

III. Metodología

5. La metodología adoptada por los inspectores incluyó lo siguiente: a) un examen de los documentos e informes pertinentes de la Asamblea General y el Secretario General sobre la reforma y la creación del Departamento, sus planes de mediano plazo y documentos del presupuesto, así como los informes internos o del propio Departamento sobre el fortalecimiento de sus

funciones; b) entrevistas con las autoridades y el personal del DAAGSC, así como con las autoridades de los departamentos que usaban sus servicios y las delegaciones; c) una reunión con un grupo de administradores de alto nivel y funcionarios del DAAGSC y administradores superiores de los departamentos que usaban sus servicios; y d) una encuesta de todas las misiones de las Naciones Unidas para obtener sus opiniones sobre los servicios técnicos que recibían del Departamento (véase el anexo I). Durante la inspección, la Oficina recibió toda la colaboración necesaria del personal y la administración del Departamento.

IV. Conclusiones

A. Fortalecer la coherencia, calidad y eficiencia de los servicios de apoyo técnico que presta el Departamento a los Estados Miembros

1. Efectos de la consolidación

6. La Oficina comprobó que el nuevo Departamento había hecho grandes progresos para alcanzar este objetivo. El sistema anterior, en el que los departamentos competían entre sí para obtener servicios y para que se les diera prioridad en la programación de reuniones y el procesamiento de documentos —en el cual en muchos casos intervenían altos funcionarios— se ha convertido en un proceso coordinado en la que la demanda de servicios y el orden de prioridades se equilibran de manera colegiada bajo la dirección del jefe del Departamento.

7. Los inspectores confirmaron que al mejorar la corriente de información se comprenden mejor las características de la demanda y es posible planificar más eficazmente la asignación de los servicios y las instalaciones. De este modo, los recursos de personal se emplean con más eficiencia y la satisfacción de los usuarios es mayor. Además, ha aumentado la coherencia, gracias a que el personal de dependencias que antes prestaban servicios por separado tienen más conciencia de las diferentes estructuras, prácticas y métodos de trabajo en el nuevo Departamento. Esto, a su vez, ha servido para que el personal comprenda más claramente cómo se desarrolla de principio a fin un período extraordinario de sesiones o una conferencia o cómo se elabora una resolución.

8. Los inspectores tomaron nota de que en la consolidación no se habían incluido todos los servicios técnicos prestados a los órganos intergubernamentales. En el párrafo 8 de la sección III de su resolución 52/220, la Asamblea General había indicado que el Departamento de Asuntos de la Asamblea General y de Servicios de Conferencias no prestaba servicios a las Comisiones Quinta y Sexta de la Asamblea ni al Consejo de Seguridad. En la misma resolución, pidió al Secretario General que siguiera examinando esos arreglos y le presentara un informe en su quincuagésimo tercer período de sesiones. El Secretario General, en el informe que presentó a la Asamblea en ese período de sesiones, señaló que, dado que los actuales arreglos para la prestación de servicios sustantivos, técnicos y de conferencias a todos los órganos intergubernamentales y de expertos parecían satisfacer las necesidades de los Estados Miembros, por ahora no se proponía ningún cambio. Más adelante se informaría a la Asamblea de los nuevos planes que pudieran adoptarse a este respecto (véase A/53/452/ párr. 10).

9. Los inspectores observaron que el DAAGSC y el Departamento de Asuntos de Desarme han continuado sus conversaciones sobre la prestación de servicios técnicos en relación con cuestiones de desarme. Se proporcionaron a la Oficina copias de la correspondencia en que se describían las medidas adoptadas por el Secretario General Adjunto de Asuntos de la Asamblea General y de Servicios de Conferencias y el Secretario General Adjunto de Asuntos de Desarme para aclarar la división de funciones —previstas en las estructuras orgánicas de los respectivos departamentos— con respecto a los servicios para las reuniones sobre cuestiones de desarme. La Oficina observó que los planes revisados de mediano plazo para 1998-2001 del Departamento de Asuntos de Desarme y el DAAGSC (véase A/53/6/Rev.1) contenían disposiciones en que se detallaba más claramente la división de funciones entre los dos Departamentos.

10. Sin embargo, la Oficina se enteró de que, en el plano operacional, sigue habiendo malentendidos y quejas del personal acerca de las disposiciones actualmente en vigor. A juzgar por la correspondencia suministrada a la Oficina, esas disposiciones han entorpecido la prestación de servicios técnicos sobre cuestiones de desarme. Es importante que ambos Departamentos rectifiquen la situación, que se opone al objetivo de mejorar el funcionamiento de los órganos que se ocupan de las cuestiones de desarme.

2. Procesamiento de documentos

11. En lo que respecta a la documentación, la Oficina comprobó que, gracias a las medidas adoptadas por el Departamento de Asuntos de la Asamblea General y de Servicios de Conferencias para intensificar las consultas y aumentar la coordinación entre las distintas dependencias, las reuniones de los diversos órganos intergubernamentales se programaban de manera más racional, lo cual permitía examinar los temas de los programas y disponer de la documentación parlamentaria más oportunamente. Con la creación de la Dependencia de Programación y Supervisión de Publicaciones, que funciona como centro coordinador de la documentación de la Asamblea General y el Consejo Económico y Social, ha mejorado la coordinación y racionalización de la documentación.

12. A pesar de los considerables esfuerzos hechos por mejorar el procesamiento de la documentación, el DAAGSC debe solicitar reiteradamente a los departamentos que preparan los documentos que los presenten oportunamente para que estén disponibles para las reuniones y conferencias. La Oficina considera, como la Dependencia, que los departamentos que preparan la documentación y que están encargados directamente de prestar servicios sustantivos a las reuniones deben proporcionar oportunamente los documentos a los delegados a fin de que éstos tengan tiempo suficiente para consultar a sus capitales y prepararse mejor para las deliberaciones de los órganos intergubernamentales.

13. A lo largo de los años, la Asamblea General ha insistido en que se adopten medidas para reducir los atrasos en la disponibilidad y presentación de la documentación. En su resolución 47/202, instó a los departamentos sustantivos de la Secretaría a que se atuvieran a la regla de presentar los documentos previos a los períodos de sesiones al DAAGSC al menos 10 semanas antes del comienzo del período de sesiones para que se pudieran procesar a tiempo en todos los idiomas oficiales. Para determinar los progresos logrados a este respecto, la Oficina examinó el estado de la documentación anterior al quincuagésimo quinto período de sesiones de la Asamblea General (véase el anexo II). Al 14 de julio de 2000, se había registrado un total de 436 documentos para ese período de sesiones, de los que el Departamento sólo había recibido 114 a tiempo. Es evidente que la situación no ha mejorado y exige atención inmediata.

14. En noviembre de 1997, el Presidente de la Asamblea General señaló a la atención del Secretario General el problema de que algunos departamentos sustantivos de la Secretaría no presentaban a tiempo la documentación a las Comisiones Principales de la Asamblea General. En respuesta a las quejas recibidas, la Oficina del Secretario General había pedido a todos los departamentos sustantivos que designaran a un funcionario que sería el principal encargado de la presentación de documentos al Departamento. La Oficina confirmó que el Departamento había cumplido esta instrucción. La Dependencia convoca reuniones “plenarias” de esos funcionarios dos o tres veces por año para reafirmar los requisitos establecidos por la Asamblea General.

15. En la sección C de su resolución A/54/248, relativa al plan de conferencias, la Asamblea General dispuso que si un informe se presentaba con retraso a los servicios de conferencias, se indicaran los motivos del retraso en una nota de pie de página del documento. En una reunión celebrada el 27 de enero de 2000, el DAAGSC recordó a los funcionarios de los departamentos de origen la importancia de cumplir esta instrucción y señaló que, lamentablemente, la actuación de estos departamentos distaba mucho de ser satisfactoria. La Oficina considera que todos los departamentos interesados comparten la responsabilidad de presentar la documentación a tiempo para su procesamiento.

16. Se informó a los inspectores que, en respuesta a una petición hecha por la Asamblea General en su resolución 54/248, el Departamento había elaborado varias propuestas para que la documentación anterior a los períodos de sesiones se publicara oportunamente. Si bien la Secretaría podía poner en práctica algunas de esas propuestas, las demás requerían la adopción de medidas por parte de los órganos intergubernamentales. Entre las primeras figuraba la de celebrar reuniones de planificación de la documentación tres meses antes de la apertura de un período de sesiones; en esas reuniones, los departamentos sustantivos interesados, la secretaría encargada de prestar servicios y las dependencias encargadas de la supervisión y el control de documentos pasarían revista a las previsiones de la documentación teniendo en cuenta la norma de que los documentos debían presentarse 10 semanas antes y publicarse seis semanas antes del comienzo de un período de sesiones. En esas reuniones se podrían tomar decisiones sobre el volumen de la documentación y las fechas de presentación teniendo plenamente en cuenta la capacidad prevista para procesarla. El segundo grupo de

propuestas incluía la de: a) reducir al mínimo los problemas causados por la presentación tardía de documentos en la publicación de los que se hubieran presentado a tiempo aplicando una versión modificada de la norma de tramitar los documentos según el orden de llegada, es decir, limitando la reprogramación de la labor necesaria para procesar los documentos que se hubieran recibido tarde a la documentación para un mismo órgano presentada por el mismo departamento; b) pedir a los órganos intergubernamentales que consideraran la posibilidad de recibir informes periódicos trimestralmente o semestralmente en lugar de una vez por año, lo que permitiría elaborar documentos más breves que se podrían procesar más rápidamente; c) autorizar la publicación anticipada de informes parciales aún cuando no se dispusiera de toda la información pertinente, y publicar posteriormente adiciones con esa información, y d) invitar a los órganos intergubernamentales que examinaran el estado de preparación de la documentación cuando organizaran sus períodos de sesiones y adaptaran sus programas de trabajo como correspondiera, en los casos en que no fuera posible evitar atrasos en la presentación de documentos. La Oficina tomó nota de que el Comité de Conferencias, en su período de sesiones sustantivo de 2000, había acogido favorablemente estas cuatro propuestas, pero la Asamblea General no las aprobó en su quincuagésimo quinto período de sesiones. En cuanto a las cuestiones relativas a la documentación, la Oficina también examinó las funciones de la Dependencia de Planificación y Supervisión de Publicaciones y la Sección de Control de Documentos del Departamento, y opina que dichas funciones se podrían mejorar fortaleciendo los vínculos estructurales entre las dos dependencias. También se podría considerar la posibilidad de ubicar ambas dependencias en una estructura orgánica común.

17. Los esfuerzos que realiza constantemente el Departamento para atender la demanda de sus servicios con los recursos disponibles y velar por el buen funcionamiento del mecanismo intergubernamental son dignos de encomio. Sin embargo, los inspectores observaron que las demoras en la presentación de los documentos continúan entorpeciendo la buena marcha de los servicios de conferencias. La Oficina opina que, para tratar de resolver el problema, se debería tomar la iniciativa, al nivel de los jefes de departamento, de toda la Secretaría, para presionar a los administradores de los programas a fin de que simplificaran o racionalizaran la preparación de la documentación y formalizaran las mejores prácticas que permitieran reducir los

atrasos. El Secretario General Adjunto de Asuntos de la Asamblea General y de Servicios de Conferencias debe informar regularmente a los funcionarios directivos de la Secretaría sobre el estado de preparación de la documentación, haciendo hincapié en el costo que representa para la Organización el atascamiento de la tramitación de documentos y de los servicios de reuniones pertinentes. También se debería considerar la posibilidad de formalizar la norma de procesar los documentos según el orden de presentación, teniendo en cuenta la longitud de los documentos y otros factores pertinentes, propios de cada departamento sustantivo. Cabe señalar que dos tercios de los Estados Miembros que respondieron a la pregunta sobre los aspectos de la labor del Departamento que debían mejorarse mencionaron la puntualidad de la presentación de los documentos. Por último, la Oficina se enteró con gran sorpresa de que hay departamentos que no presentan los documentos electrónicamente sino que siguen presentándolos sólo en forma impresa. La Oficina insta al Departamento a que acelere la conversión a un sistema totalmente electrónico de presentación y procesamiento de documentos para aumentar la eficiencia de este proceso y permitir la edición de textos en pantalla.

B. Simplificar los servicios de apoyo técnico para los mecanismos intergubernamentales

18. Los inspectores confirmaron que la combinación, en una sola división del Departamento, de las secretarías del plenario de la Asamblea General y de cuatro de sus Comisiones Principales, así como la del Consejo Económico y Social y de los órganos subsidiarios con sede en Nueva York, ha servido para mejorar la coordinación y reducir considerablemente las consultas interdepartamentales de años anteriores, que absorbían mucho tiempo. La consolidación de los recursos de personal ha permitido que los administradores de los programas asignen tareas a las dependencias u oficinas disponibles en todo el Departamento a medida que es necesario, dejando de lado la estricta división de funciones de la época anterior.

19. Además de las entidades orgánicas mencionadas en el párrafo 2 *supra*, los servicios de conferencias de las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra (ONUG) y Viena (ONUV) también pasaron a formar parte del nuevo Departamento. Durante su examen de los planes de mediano plazo en su 40° período de

sesiones, el Comité del Programa y de la Coordinación (CPC) se remitió a la resolución 54/248 de la Asamblea General y subrayó que los servicios de conferencias de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi también debían incluirse en la estructura general del Departamento. La Asamblea General apoyó esa recomendación en su resolución 55/234. En ese contexto, el Departamento informó a la Oficina que las consultas, la coordinación y la cooperación entre los administradores de los servicios de conferencias de los cuatro lugares de destino ya se habían intensificado. Se informó a la Oficina que los servicios de conferencias de las comisiones regionales también estaban muy interesados en que se los incluyera en el régimen de servicios de conferencias de la Secretaría.

20. También se informó a la Oficina que, si bien los funcionarios del Departamento en Nueva York mantienen contactos regularmente, muchas veces a diario, con sus colegas de la ONUG y la ONUV, aún no se han definido claramente las funciones y la autoridad respectivas del Secretario General Adjunto de Asuntos de la Asamblea General y de Servicios de Conferencias y los directores generales de la UNOG y la UNOV en lo que respecta a las operaciones, el personal y los recursos de los servicios de conferencias. Es más, se había expresado preocupación por que Nueva York no controlaba los recursos financieros de los otros lugares de destino. La Oficina observa que el presupuesto por programas para 2000-2001 dice lo siguiente:

“El Secretario General Adjunto de Asuntos de la Asamblea General y Servicios de Conferencias se encarga también de los servicios de conferencias de Ginebra y Viena. Este arreglo permitirá administrar en forma integrada los recursos de los servicios de conferencias de los tres lugares de destino de modo que se utilicen *con la mayor eficacia posible* [sin cursivas en el original]. Por consiguiente, el presupuesto de los recursos de los servicios de conferencias de Ginebra y Viena sigue figurando en esta sección (2).” (Véase A/54/6/Rev.1)

21. En opinión de la Oficina, la esfera de competencia del Secretario General Adjunto de Asuntos de la Asamblea General y Servicios de Conferencias está claramente definida en el Manual de Organización y el presupuesto por programas aprobado por la Asamblea General. Por lo tanto, le corresponde al Secretario General Adjunto establecer claramente los parámetros de su autoridad y las correspondientes funciones en

consulta con los directores generales de la ONUG y la ONUV. Esos parámetros deberían indicarse en un memorando oficial de entendimiento entre las partes interesadas, que se distribuiría a los jefes de todas las unidades de organización de Nueva York, Ginebra y Viena (y Nairobi). Este mecanismo debería incluir la celebración de consultas entre Nueva York, Ginebra y Viena sobre la preparación del proyecto de presupuesto bienal y la utilización de recursos. Además, para racionalizar más el empleo de servicios de conferencias en todo el mundo y reducir los gastos por concepto de personal temporario para reuniones, el Secretario General Adjunto debería pedir a los jefes de los servicios del Departamento que colaboraran con la Sección de Control de Documentos para reforzar la división del trabajo con las oficinas ubicadas fuera de la Sede.

C. Lograr economías administrativas importantes

22. Al proponer sus medidas de reforma, el Secretario General indicó que, como resultado de esas medidas, sería posible reducir el número de puestos en el presupuesto por programas para el bienio de 1998-1999. La distribución de los nuevos puestos y la reclasificación y eliminación de puestos que se proponía se describen en su informe a la Asamblea General (A/52/303). En ese informe también se indicaban las consecuencias programáticas y financieras de las medidas y recomendaciones relativas a la consolidación de servicios o dependencias de la Secretaría para apoyar la labor de los órganos legislativos y las conferencias de la organización en un solo departamento.

23. A ese respecto, las autoridades del DAAGSC informaron a la Oficina que a fines de 1997, pocos meses antes de que se creara el nuevo Departamento, se habían eliminado 80 puestos en la plantilla del Departamento en la Sede. Aunque se podría decir que la eliminación de esos puestos no fue resultado de la consolidación sino de las economías exigidas entonces, esos funcionarios sostuvieron que, en cierta medida, había sido posible reducir el número de puestos gracias a la consolidación de dependencias en la nueva unidad de organización. Además, la antigua Dependencia de Servicios de Conferencias de la Oficina Ejecutiva del Departamento de Gestión, que había pasado a ser la oficina ejecutiva del DAAGSC, había absorbido el aumento de sus funciones sin incrementar su personal. Además, como había mejorado la planificación gracias a una mayor coordinación y

cooperación entre las secretarías técnicas y los servicios de conferencias, el Departamento había podido reducir en un 10%, o sea 3,9 millones de dólares, sus necesidades de personal supernumerario para reuniones, en el presupuesto para 2000-2001. No obstante, se informó a la Oficina que los gastos por concepto de personal supernumerario habían sobrepasado las estimaciones debido a que en 2000 la demanda de servicios había aumentado considerablemente.

D. Establecer un nuevo sistema para los servicios de conferencias en que tengan que rendir cuentas del cumplimiento de claras normas de calidad y oportunidad y tengan mayor flexibilidad para reasignar recursos con rapidez

1. Tecnología de la información

24. El Secretario General reconoció la importancia de las nuevas tecnologías de la información para mejorar los procedimientos de trabajo cuando expresó claramente en sus propuestas de reforma que los adelantos en la tecnología de la información y comunicaciones podían modernizar la forma de producir, almacenar y distribuir los documentos en las Naciones Unidas y ofrecer documentos de mayor calidad, a menor costo, y a la vez llegar a un público considerablemente mayor en todos los Estados Miembros. Los adelantos de la tecnología de la información servían de base para aumentar la eficiencia y la eficacia en la ejecución de programas sustantivos y de administración de las Naciones Unidas.

25. La Oficina averiguó que la mayor parte de los cambios introducidos en los procedimientos operacionales en los servicios de conferencias eran resultado de la utilización de tecnología más avanzada y consistían en:

a) Un registro computadorizado del proceso de producción de documentos (eDrits), que permite mantenerse al corriente del estado de todos los trabajos enviados a los servicios de traducción, mecanografiado e impresión. Se informó a la Oficina de que, una vez cumplidas las condiciones necesarias para que la presentación electrónica de documentos constituyera la norma aceptada, sería posible perfeccionar el sistema

eDrits a fin de que sirviera también para la distribución electrónica de trabajos;

b) Un programa computarizado para facilitar la asignación automática de intérpretes a reuniones, ayudar en la planificación y la asignación de tareas administrativas en el servicio de interpretación y conservar datos administrativos y estadísticos. La eficiencia aumentó considerablemente una vez que el programa fue adaptado al efecto del año 2000 y pasó del sistema WANG a uno de computadoras personales estándar (PC). Se reduce así el tiempo que lleva preparar las asignaciones de intérpretes y tomar disposiciones en caso de cambios en la programación y, al mismo tiempo, el sistema sirve para optimizar la utilización de los recursos y la contratación de personal temporario;

c) Se estableció un sistema digital de grabaciones sonoras de las reuniones, que reemplaza al antiguo sistema analógico y ha hecho posible recurrir a la preparación de actas literales a distancia para sustituir en parte la práctica, mucho más costosa, de utilizar personal temporario de contratación internacional; los fondos economizados por concepto de gastos de viaje y dietas pueden estimarse en 150.000 dólares al año. En reconocimiento de esta iniciativa, le fue concedido un premio UN 21 (premio que concede el Secretario General a los funcionarios que toman iniciativas que sirvan para hacer de las Naciones Unidas una organización más eficiente y mejor);

d) Un sistema de traducción con ayuda informática, que automatiza la recuperación de las referencias y, con ello, mejora la calidad de las traducciones y las facilita. Lamentablemente, de resultados de las demoras en la preparación de una versión más moderna del programa informático adquirido se han registrado demoras en la capacitación y la introducción de la tecnología. Hasta el momento se han adquirido 48 licencias;

e) Un proyecto de reconocimiento de la voz, basado en un programa comercial especializado que, al convertir en texto un dictado directo o grabado en el formato habitual para el procesamiento de textos en las Naciones Unidas (MS-Word), puede reducir el volumen de transcripción de casetes en las dependencias de procesamiento electrónico de textos. Se han evaluado programas informáticos en chino, español, francés e inglés y se están obteniendo 400 licencias. Todavía se está ensayando el programa en árabe y en la actualidad no hay ningún programa comercial en ruso;

f) Un nuevo sistema de inventario computarizado de las publicaciones para la venta, con el objetivo de controlar mejor las existencias y tomar decisiones más informadas en cuanto a la tirada de esas publicaciones.

26. Lo que antecede indica claramente que el Departamento ha tomado medidas para aplicar la tecnología de la información a sus procedimientos de trabajo. Sin embargo, tanto el personal como la administración indicaron que las inversiones actuales en tecnología de la información eran inferiores a lo esperado. Se informó a la Oficina de que, si bien la Dependencia de Tecnología y Gestión de la Información acababa de preparar instrumentos y programas informáticos especiales para facilitar la producción, el almacenamiento y la distribución de documentos, los recursos asignados al Departamento para esos efectos no estaban a la altura ni de su tamaño ni de los servicios que prestaba. Según el presupuesto del Departamento para el bienio 2000-2001, se habían asignado 4.009.700 dólares de los EE.UU. por concepto de tecnología de la información, cifra que representaba el 1,53% de su presupuesto ordinario. A juicio de la Oficina, la asignación para tecnología de la información es más bien insuficiente teniendo en cuenta las posibilidades de mejorar los procedimientos internos y la prestación de servicios que abre la utilización de esa tecnología.

27. La Oficina observó también que algunos de los proyectos de tecnología de la información a que había que prestar atención de inmediato eran: a) el establecimiento de sistemas computarizados para la planificación y programación de reuniones, que facilitaría esas funciones y aumentaría la coordinación entre todas las dependencias de la Secretaría que participan en la prestación de servicios; b) la capacitación periódica para mejorar la adaptación o puesta en práctica de aplicaciones internas; c) la adopción de medidas conjuntas en materia de automatización con otros lugares de destino a fin de que haya una mejor coordinación de los servicios entre Nueva York, Ginebra, Viena y Nairobi; d) una cartera de programas informáticos o un plan de trabajo bienal para la gestión del cambio en la tecnología de la información; y e) el cableado de las cabinas de interpretación de manera que los intérpretes tengan acceso a la red local para encontrar terminología y referencias. La administración respondió que: *“Si bien coincidimos en que estamos lejos de alcanzar los resultados deseados en la automatización de las funciones de programación y planificación de reuniones, se está avanzando en ese sentido. Se están tomando*

disposiciones también para que haya una mejor coordinación entre los diversos lugares de destino, como pone de manifiesto el debate en una reunión de directores de servicios de conferencias celebrada en la Sede en julio de 2000”.

2. Otros avances

28. Los cambios de índole no técnica consisten en las medidas adoptadas para que la autorevisión no llegue a una proporción que comprometa la calidad de las traducciones y la reorganización del proceso de edición de documentos oficiales a fin de asignar mejor las prioridades. Este proyecto, iniciado hace varios años, arrojó considerables economías en virtud de la utilización de tecnología de edición con computadoras personales, que salva la necesidad de la composición tipográfica e impresión externa de las versiones en ciertos idiomas y reduce muy considerablemente los ciclos de producción; así, por ejemplo, el volumen en que figuran las resoluciones aprobadas por la Asamblea General en su quincuagésimo cuarto período de sesiones fue publicado cinco meses antes que el anterior y dentro de los mismos plazos que el correspondiente al quincuagésimo tercer período de sesiones, aunque era un 25% más grande e incluía información sobre los patrocinadores de las resoluciones y las votaciones. Se confirió al equipo de producción editorial un premio UN 21 por este proyecto. Ha quedado constancia de la mayor parte de estas novedades en informes presentados a la Asamblea General o la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (CCAAP) y en presentaciones sobre aumentos en la eficiencia (véanse A/55/134 y A/AC.172/2000/5).

3. Normas de medición del desempeño

29. Un importante objetivo fijado en el plan de gestión del programa del Departamento para el año 2000 consistía en mejorar la calidad de los servicios que presta. El personal directivo de todas las categorías no sólo tiene que prestar el volumen de servicios que piden los Estados Miembros sino también buscar medios de aumentar la calidad de lo que se produce. A esos efectos, se celebran reuniones semanales de la administración superior a fin de pasar revista al desempeño del Departamento y hallar soluciones a cuestiones concretas. En reuniones semanales a nivel de división se pasa revista al cumplimiento de las decisiones adoptadas. El Departamento informó a la Oficina de que los análisis generales de su labor se centraban básicamente

en la utilización de la capacidad y el control de calidad estaba básicamente asignado a cada dependencia. Señaló que, en razón de la diversa índole de sus funciones, había tenido que poner en práctica una variedad de mecanismos de control de calidad que iban desde la revisión normal de las traducciones internas al control esporádico de las traducciones por contrata, la supervisión de la interpretación, la evaluación por colegas y reuniones o debates de crítica en cada dependencia. Se observan cuidadosamente las fluctuaciones en el volumen de trabajo o las estadísticas de producción a fin de determinar una relación entre demanda y capacidad que sirviera para mantener una elevada productividad. En todo caso, no había en cada una de las dependencias operacionales criterios fijos que sirvieran de normas establecidas para medir la "calidad" de los servicios. Se trata de una cuestión a la que el Departamento debería prestar atención de inmediato.

4. Directrices operacionales

30. La Oficina observó también que no había en todas las secciones o dependencias del Departamento directrices operacionales y ello, a su juicio, constituía un grave problema de gestión que, de no ser rectificado, podía obstar a una mayor eficiencia y causar la pérdida de memoria institucional cuando los funcionarios cambiaban de trabajo o lugar de destino o cuando dejaban la Organización. Habida cuenta de que las funciones de prestación de servicios del Departamento son muy concretas, es necesario que los directores de programas tomen las medidas del caso para institucionalizar la existencia de directrices operacionales en todo el Departamento.

5. Opinión de los usuarios

Departamentos que reciben servicios

31. Si bien el Departamento examina de inmediato las quejas de los usuarios y toma las medidas correctivas que sean necesarias, la Oficina considera que con este sistema se reacciona ante los acontecimientos en lugar de adelantarse a ellos. No se han establecido mecanismos sistemáticos para determinar la satisfacción del cliente. El Departamento sostiene que se está dando a los órganos subsidiarios un mejor conocimiento de los procedimientos de sus órganos principales y que la cooperación entre las secretarías de los órganos subsidiarios y principales ha mejorado la calidad de los informes de los comités y comisiones. La Oficina leyó muestras de cartas de delegaciones ante la Asamblea

General, el Consejo Económico y Social y sus órganos subsidiarios en que se encomiaba la alta calidad de los servicios que prestaba el Departamento.

32. Según algunas autoridades del Departamento, no era necesario establecer en él mecanismos oficiales a estos efectos en vista de que el Comité de Conferencias, órgano subsidiario de la Asamblea General que supervisa al Departamento, dedica parte importante de su período anual de sesiones a examinar diversos aspectos de la labor de éste. Sostuvieron que se presentaban periódicamente al Comité informes acerca de la utilización de los servicios e instalaciones de conferencias, de la publicación oportuna de los documentos y otras cuestiones sustantivas y que el Comité muchas veces hacía observaciones y recomendaciones encaminadas a un mejoramiento cualitativo de la labor del Departamento. Sostenían además que la Quinta Comisión, al examinar cada año el tema del programa relativo al plan de conferencias, pasaba también revista a las actividades de servicios de conferencias y muchas delegaciones aprovechaban la ocasión para expresar su opinión acerca de la calidad de la labor del Departamento. Se mencionó en particular la resolución que aprobaba cada año la Asamblea General respecto del plan de conferencias, en la que solía haber muchas disposiciones que dejaban en claro los cambios en las necesidades y las preferencias de los usuarios de los productos y servicios del Departamento.

33. En entrevistas con cuatro divisiones del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales a cuyas reuniones o conferencias se habían prestado servicios en el primer semestre del año 2000 se expresaron opiniones dispares. Una División manifestó su frustración por la falta de coordinación entre los servicios técnicos y sustantivos y agregó que los servicios sustantivos habían tenido muy poca orientación para la Conferencia y había habido falta de colaboración con la secretaría sustantiva, de resultados de lo cual se habían hecho anuncios discrepantes en el curso de las reuniones celebradas en junio de 2000. A juicio de la Oficina, es necesario que el usuario y el Departamento entablen un diálogo en el curso de la preparación de conferencias o reuniones a fin de llegar a una clara comprensión de la lista de funciones o su división entre los servicios técnicos y los sustantivos. Además, inmediatamente después de las conferencias, el Departamento debería hacer una encuesta para determinar la satisfacción del usuario por los servicios prestados.

34. Otra División indicó que la separación de los servicios técnicos de los servicios sustantivos parecería haber creado problemas de organización y comunicación. Se habían formulado quejas en el sentido de que los servicios técnicos no habían consultado a la secretaría sustantiva al programar las diversas reuniones celebradas en 1999 y se dio a entender que esa cuestión se había discutido en las reuniones de la administración superior del Departamento. Se mencionó la demora en el procesamiento de los documentos incluso cuando el departamento que los preparaba los había presentado dentro de los plazos fijados. Se sugirió también mejorar las comunicaciones entre los jefes del departamento y los jefes de división y fijar prioridades para la preparación de informes. Se recomendó encarecidamente aplicar innovaciones tecnológicas para agilizar el procesamiento de los documentos.

35. En cambio, dos de las divisiones entrevistadas expresaron su total satisfacción por la calidad de los servicios técnicos que habían recibido en el curso de los años y encomiaron la forma en que el Departamento había proporcionado información en el curso del año y, en particular, en un período extraordinario de sesiones de la Asamblea General celebrado en el año 2000.

36. Esas divisiones sugirieron que, a fin de resolver el problema de las reuniones que se levantaban después de la hora fijada, el Comité de Conferencias considerara la posibilidad de hacer un estudio del número de esas reuniones, habida cuenta de los efectos negativos que ello podía surtir en cuanto a la calidad y eficiencia de los servicios prestados a los órganos intergubernamentales. Un examen del número de reuniones que se prolongaron más allá de la hora prevista entre enero y junio de 2000 indicó que, de un total de 1.998 reuniones, 561 se habían prolongado hasta 30 minutos, 76 hasta una hora y 150 hasta dos horas o más. La Oficina pidió también a la administración del Departamento que planteara al Comité de Conferencias la posibilidad de sugerir, como medio de reducir la documentación, que los temas del programa se examinaran cada dos años.

37. Se celebraron también entrevistas con los Presidentes de la Asamblea General y el Consejo Económico y Social y ambos confirmaron que el Departamento había prestado un apoyo técnico excelente y oportuno. Las reuniones de organización eran constructivas y las secretarías tomaban iniciativas para anticiparse a problemas. El Presidente de la Asamblea General

manifestó que la Oficina Ejecutiva del Departamento también había sido muy útil al explicar las normas y los reglamentos de las Naciones Unidas. Manifestó su frustración por la burocracia general de la Organización que, muchas veces, no recurría a soluciones prácticas y sencillas y, por ello, atendía con atraso a las necesidades de su oficina, como ocurría por ejemplo con la revisión del equipo técnico. A su juicio, era posible mejorar los servicios que se prestaban a la Presidencia de la Asamblea General. Por ejemplo, instó a que el Departamento asignara a la Presidencia a título permanente algunos funcionarios del cuadro orgánico que dieran continuidad a la prestación de servicios técnicos y sustantivos adecuados.

38. El Presidente del Consejo Económico y Social encomió también a la Subdivisión que prestaba servicios al Consejo por la forma oportuna y constructiva en que había atendido a las necesidades de la Presidencia, especialmente en lo que tocaba a las instalaciones para reuniones y conferencias. Expresó particular reconocimiento por la estrecha relación que en el curso de su mandato había mantenido la Subdivisión con las organizaciones no gubernamentales. Expresó también su satisfacción por la calidad de los servicios de traducción e interpretación que prestaba el Departamento. Deploró, sin embargo, que ciertas cuestiones sustantivas no hubiesen podido ser objeto de un examen cabal por el Consejo Económico y Social porque algunos documentos se habían presentado tardíamente. A fin de que los delegados pudiesen comprender cabalmente las cuestiones que se examinaban, instó a que la secretaría del Consejo tuviera plenamente en cuenta la necesidad de preparar oportunamente los documentos y dar un orden de prioridad a los que eran presentados para su procesamiento.

Los Estados Miembros

39. Tras las entrevistas a que se ha hecho referencia, la Oficina celebró una reunión con los miembros de la Mesa del proceso quinquenal de examen de la Cuarta Conferencia sobre la Mujer, que recordaron la visible irritación de algunos de los delegados por los problemas de servicios técnicos experimentados en el curso del período extraordinario de sesiones, especialmente a la incertidumbre en cuanto a la disponibilidad de servicios de interpretación. Sostuvieron que no se habían previsto reservas para minimizar las eventualidades o las dificultades en el curso del período extraordinario de sesiones y, en particular, no había altos funcionarios

disponibles para adoptar decisiones en el momento. Mencionaron también que la planificación no había sido adecuada y, como consecuencia, había habido demandas contrapuestas de salas de conferencias. En todo caso, algunos miembros de la Mesa expresaron su satisfacción por los servicios prestados. La Oficina desea mencionar dos observaciones que merecen especial atención del Departamento: a) la falta de sensibilidad y conocimiento por parte de la secretaría técnica acerca de la índole y la sustancia de los debates y b) los períodos extraordinarios de sesiones no se pueden organizar como cualquier otra actividad. La administración respondió que: *“Sin lugar a dudas, el Departamento no asimila los períodos extraordinarios de sesiones a las actividades ordinarias. Contradice esa afirmación los grupos de trabajo interdepartamentales que se organizan, bajo la dirección del Departamento, para coordinar la preparación de esos períodos de sesiones, la prestación de servicios de reuniones y documentos las 24 horas del día y la continua consulta con comités preparatorios y grupos de trabajo. Sin embargo, a pesar de la labor preparatoria y planificación, algunos recursos son finitos (las salas de conferencias y la capacidad de interpretación, por ejemplo) y siempre habrá incertidumbre cuando se exceden sus límites”*.

40. Como se mencionó anteriormente, a fines de agosto de 2000 se distribuyó a 188 Estados Miembros una encuesta para usuarios en la forma de un cuestionario (véase el anexo I). A continuación se hace un breve análisis de las respuestas recibidas.

Efectos de la consolidación en los servicios que presta el Departamento

41. Según una clara mayoría de los Estados Miembros que respondieron al cuestionario, los servicios prestados por el Departamento han mejorado o mejorado un poco en comparación con la situación imperante antes de su establecimiento. La prestación de servicios para reuniones y la edición de documentos para reuniones había mejorado según el 81% de las respuestas y también lo habían hecho los servicios de apoyo técnico previos al período de sesiones (76%) y los servicios de apoyo técnico en el curso de las sesiones (72%). Según una tercera parte de las respuestas, los servicios de traducción e interpretación no han cambiado.

Servicios a órganos intergubernamentales

42. Una proporción de las respuestas que iba del 98% (pleno de la Asamblea General) al 87% (Cuarta

Comisión) expresaban plena satisfacción o satisfacción por los servicios de apoyo técnico de los órganos intergubernamentales.

43. Los servicios de apoyo técnico antes del período de sesiones fueron calificados de absolutamente adecuados o adecuados en general por un 87% de quienes respondieron a la encuesta, los servicios durante el período de sesiones recibieron esa calificación en un 82% de las respuestas, el 89% de los que respondieron calificaron los servicios de traducción de excelentes o buenos, calificación que se asignó a los servicios de interpretación en el 84% y a los servicios para reuniones en el 82% de las respuestas. El 89% de quienes respondieron a la encuesta calificaron de excelentes en general o buenos en general la legibilidad y la presentación de los documentos para reuniones.

44. La excepción a estos resultados en general positivos corresponde a la oportunidad de la documentación. El 71% de quienes respondieron a la encuesta señalaron que la documentación del período de sesiones se presentaba siempre o en la mayoría de los casos a tiempo, pero sólo el 58% expresó esa opinión de la documentación previa al período de sesiones y el 57% respecto de la posterior al período de sesiones.

Ámbitos en que tiene que mejorar la labor del Departamento

45. Más de las dos terceras partes de quienes respondieron la pregunta de qué ámbitos concretos de la labor del Departamento, a su juicio, había que mejorar, mencionaron la oportunidad de la documentación, en algunos casos en relación con la disponibilidad de los documentos en todos los idiomas oficiales. También se señaló que había que mejorar los servicios de traducción e interpretación. Se mencionó concretamente la cuestión de la terminología jurídica en la traducción y la de las innovaciones tecnológicas en la interpretación y la traducción. Se mencionaron además una mayor utilización de la tecnología en la prestación de servicios para reuniones, la preparación y distribución de las listas de oradores, una mayor flexibilidad para adaptarse a las necesidades de las delegaciones, la solución de problemas mediante una utilización creativa de las normas vigentes y la prestación de asistencia para documentar, cuantificar o evaluar las consecuencias de la excesiva cantidad de reuniones y para que éstas comenzaran a tiempo.

46. La mayoría de los que respondieron a la encuesta comentaron que en general estaban muy satisfechos con los servicios que prestaba el Departamento; tres mencionaron que los servicios habían mejorado desde el establecimiento del Departamento a pesar, como señaló uno, de las severas limitaciones presupuestarias. Varios observaron que los servicios eran adecuados pero había margen para mejorarlos. Uno observó que “en general, no había una actitud de innovación y no se utilizaba la nueva tecnología para mejorar las reuniones”. Otro mencionó un “espíritu un tanto anticuado en el personal”. Si bien se reconocieron las limitaciones que imponían la infraestructura y el presupuesto, se señaló que los Estados Miembros esperaban que la Secretaría fijara el rumbo en la solución de las cuestiones administrativas. Entre otras observaciones se dijo que era difícil ponerse en contacto telefónico con la gente en los períodos de más trabajo, que algunos funcionarios podían ser más serviciales y cordiales con los delegados y que todos los Estados Miembros deberían ser objeto del mismo trato.

Observaciones o recomendaciones generales acerca de la forma de mejorar la prestación de servicios a los órganos intergubernamentales

47. En dos respuestas se mencionó la necesidad de una interacción más efectiva y eficiente o innovadora entre las delegaciones y el personal. Se reconoció que ambas partes deberían hacer un esfuerzo pero que la iniciativa correspondía a la Secretaría. Sería útil que hubiese más y mejores salas para reuniones y fotocopiadoras. Se mencionaron también una mejor coordinación de los servicios de conferencias, la preparación oportuna de los programas de trabajo de las comisiones principales y su traducción en los seis idiomas oficiales, el pleno cumplimiento de las recomendaciones relativas al multilingüismo, la asistencia a los Estados Miembros para racionalizar la duración de las reuniones y la consulta para la traducción de documentos finales con los intérpretes que hubiesen participado en las reuniones correspondientes, porque éstos podrían haberse enterado de diferencias “sutiles” que tal vez tuvieran gran importancia en los textos finales.

Ordenación del espacio para reuniones

48. Según las respuestas, la ordenación del espacio para reuniones era en su mayor parte buena o satisfactoria. En varios casos se señalaron las limitaciones con que funcionaba el sistema. Una respuesta mencionó la

asignación de salas grandes para reuniones pequeñas y en otras se mencionó la falta de espacio para consultas oficiosas.

Equipo

49. Las calificaciones asignadas en relación con el equipo que facilitaba la Secretaría por conducto de la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo, como computadoras o fotocopiadoras, entre otras cosas, iban de “muy bueno” a “totalmente inadecuado”. Aproximadamente la mitad de los que respondieron a la encuesta expresaron satisfacción por el equipo disponible y la otra mitad consideraba que podía mejorarse en el sentido de ofrecer equipo más moderno. Se mencionó varias veces la utilidad que podrían tener una computadora y una proyectora en la redacción de proyectos de resolución y en el curso de consultas oficiosas. El Departamento, en consulta con la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo, debería considerar la posibilidad de facilitar equipo de esa índole.

Actitud profesional del personal del Departamento

50. Si bien en la gran mayoría de las respuestas se expresó satisfacción por la actitud profesional del personal del Departamento, como indican descripciones tales como “sistemáticamente profesionales y serviciales” o “en general cordiales y serviciales”, en algunas se mencionó que algunos funcionarios podían ser muy poco serviciales. Se indicó asimismo que, por lo general, el personal era muy profesional, cordial y servicial, aunque a veces adolecía de rigidez burocrática. El Departamento debería examinar estas observaciones en reuniones con el personal.

6. Evaluación de la actuación profesional de cada funcionario

51. En cuanto a la evaluación de la actuación profesional de cada funcionario, el Departamento respondió que se procedía a ello de conformidad con las normas establecidas y aplicables en toda la Secretaría. Sin embargo, los inspectores observaron que, por el contrario, que no se aplicaba en todo el Departamento el sistema de evaluación de la actuación profesional vigente para toda la Secretaría. Se informó a la Oficina de que, como consecuencia de una decisión de la Administración tras un retiro celebrado a principios de 1999, se había establecido un grupo de trabajo para que estudiara los problemas expresados por los administradores en

cuanto a la aplicabilidad del PAS en el Departamento. El Grupo de Trabajo, tras concluir su estudio en mayo de 1999, entre otras cosas, a) reconoció la importancia de los conceptos básicos del PAS, a saber, la planificación de la labor (cuando era posible), una indicación de las expectativas al comenzar el período y un diálogo sistemático y continuo entre los supervisores y el personal, pero consideró que el sistema no había alcanzado sus objetivos ni había sido útil para planificar el multifacético programa de trabajo del Departamento, para motivar al personal ni para evaluar su actuación profesional a fin de proveer vacantes en el Departamento y b) reconoció el esfuerzo y la inversión que había entrañado el PAS y sugirió que se buscaran medios de hacerlo más pertinente a las necesidades reales del Departamento en particular y la Secretaría en general. A la fecha de terminar el presente informe, la Oficina de Gestión de Recursos Humanos no había dado respuesta a las cuestiones indicadas por el Departamento ni había tomado medidas al respecto.

52. Se comunicó a los inspectores que, como consecuencia de lo que antecede y al no haber sanciones contra los administradores o los funcionarios que no cumplen, el PAS no estaba plenamente institucionalizado en el Departamento. A noviembre de 2000, en un gran número de secciones únicamente se había terminado más del 50% de los PAS correspondientes a 1999. La Oficina, considerando que se trata de una grave falta de responsabilidad por parte de los directores de programas, instó a que se tomaran medidas para aplicar el PAS en su forma actual, tal como había ordenado el Secretario General, hasta que se tomaran otras medidas para mejorar el sistema. En este contexto, el grupo de trabajo del Departamento debería revisar sus conclusiones y formular sugerencia para superar la resistencia de algunos supervisores. Por ejemplo, la responsabilidad por el primer informe en los servicios de idiomas más grandes podría distribuirse entre los funcionarios de categoría P-5. Es preciso que la administración del Departamento incluya como función en el PAS de cada director de un programa en cada dependencia orgánica la puesta en práctica del PAS, función de la cual tendrá que rendir cuentas al terminar cada período.

E. Mayor flexibilidad para reasignar recursos a fin de atender rápidamente a las necesidades de los órganos intergubernamentales y departamentos que reciben servicios

53. La Oficina pasó revista a las disposiciones tomadas por el Departamento para redistribuir sus limitados recursos, cada vez que era posible, a fin de atender a la elevada demanda de servicios técnicos. Como resultado de la mayor coordinación que hacía posible la nueva estructura, los recursos para la prestación de servicios se están asignando de manera de atender más eficientemente a esas demandas. El Departamento mencionó como prueba que estaba cada vez en mejores condiciones de prestar servicios a reuniones oficiales de Estados Miembros a pesar de la gran demanda de servicios de los órganos establecidos y de que no había recursos presupuestados para ese fin. Además, como parte de su intento de utilizar en forma más flexible al personal de los servicios de idiomas, el Departamento había organizado por primera vez en el año 2000 un concurso común para editores, redactores de actas literales y traductores en español, francés e inglés.

54. La sensación general que tiene el personal del Departamento es que, por más que esté funcionando en forma eficaz, la capacidad que tiene para absorber su volumen de trabajo es bastante insuficiente. Se aduce que la productividad ha aumentado porque hay mayor presión para producir los documentos a tiempo, pero que así no es posible asegurar un alto grado de calidad.

55. A juicio de la Oficina, el Departamento tiene que examinar en qué medida la práctica de estirar los recursos al límite, particularmente los recursos humanos, puede causar frustración en el personal. La Oficina observa que el personal está cansado porque tiene que trabajar muchas horas y ello podría redundar en desmedro de la calidad y oportunidad de los servicios que presta el Departamento a los órganos intergubernamentales y otros departamentos usuarios.

56. Según las proyecciones del Departamento, entre 2000 y 2005 se jubilarán 118 funcionarios, de los cuales 102 son de categoría P-5, 13 de categoría D-1 y tres de categoría D-2. Estas proyecciones no tienen en cuenta la posibilidad de que funcionarios de otras categorías dejen imprevistamente sus puestos por razones tales como el traslado a otros departamentos, la asignación a misiones o la dimisión. Es preciso adoptar de

inmediato medidas para asegurar que, en razón de lo que antecede, no se pierda la memoria institucional del Departamento, lo cual podría obstar a la eficiencia en la prestación de servicios a los Estados Miembros.

57. El Departamento indicó que la autoridad para contratar nuevos funcionarios que le delegaba la Oficina de Gestión de Recursos Humanos era limitada desde el punto de vista de la categoría del personal. El Departamento y esa Oficina deberían entablar un proceso de planificación de la sucesión a los efectos de poder contratar al personal de servicios de conferencias más cualificado. La administración del Departamento confirmó que le preocupaban estas cuestiones y señaló que se estaban organizando exámenes de ingreso a servicios lingüísticos para atender a las necesidades de contratación.

58. En cuanto a la supervisión de los programas, el Departamento ha manifestado que está dispuesto a adoptar el sistema de información integrado sobre reuniones y documentación a fin de supervisar los productos previstos en el presupuesto por programas para el bienio 2000-2001. Sin embargo, hasta la fecha, el Departamento no había adoptado aún las medidas necesarias. La Oficina está haciendo más indagaciones al respecto.

V. Conclusiones

59. El Departamento ha registrado mejoras tangibles en el proceso de prestar servicios de apoyo técnico más coherentes, de mejor calidad y más eficientes a órganos intergubernamentales y otros departamentos. Las reuniones semanales de la administración superior han servido para impartir una orientación más clara a los directores de programas y han permitido un contacto periódico entre los distintos componentes del Departamento, con lo que ha aumentado la comunicación horizontal. La Oficina ha llegado a la conclusión de que una ventaja clara de la consolidación consiste en la racionalización y la mayor coherencia dentro del Departamento, que ha contribuido a la eficiencia en general.

60. La mayoría de quienes respondieron el cuestionario enviado a los Estados Miembros señalaron que los servicios que prestaba el Departamento habían mejorado en comparación con la situación existente antes de que fuera establecido. Las observaciones relativas a la oportunidad de la documentación no fueron tan positivas. Sin embargo, la responsabilidad por la presentación

oportuna de los informes incumbe a los departamentos de origen. Es preciso adoptar al más alto nivel una iniciativa en toda la Secretaría, bajo la dirección del Departamento, a fin de resolver este problema constante y reducir así el costo cada vez mayor que entraña para la Organización.

61. Si bien la consolidación ha mejorado efectivamente la prestación de servicios técnicos en algunos ámbitos, persisten ciertas limitaciones que han obstado a que exista la debida coordinación entre los servicios técnicos y sustantivos y tiene que haber cooperación a alto nivel entre los departamentos objeto de la consolidación. La rotación de secretarios de comisiones y comités puede servir también para resolver algunos de los problemas relativos a los servicios técnicos y sustantivos a que se ha hecho referencia en el presente informe.

62. La aplicación de la tecnología a varios de los procesos que lleva a cabo el Departamento, la traducción con ayuda informática, el registro computarizado del proceso de producción de documentos (eDrits), el programa para facilitar la asignación de intérpretes, el sistema de grabaciones digitales para la preparación a distancia de actas literales, por ejemplo, han modernizado los métodos de trabajo en el Departamento y les han dado una mejor relación costo-eficacia. Habría que invertir tiempo y recursos en tecnología de la información, así como en la capacitación necesaria del personal, especialmente en los ámbitos en que esa tecnología maximizaría la flexibilidad del Departamento para hacer frente a fluctuaciones en la demanda y para reasignar rápidamente su capacidad entre lugares de destino.

63. El Departamento, habida cuenta de que la prestación de servicios de alta calidad es uno de sus grandes objetivos, tiene que establecer mecanismos que le permitan medir esa calidad y evaluar sistemáticamente la satisfacción del usuario por los servicios recibidos. Es preciso poner en práctica cabal y sistemáticamente en todo el Departamento medidas destinadas a evaluar debidamente la actuación profesional de cada funcionario por conducto del sistema de evaluación de la actuación profesional aplicable en toda la Secretaría.

VI. Recomendaciones

64. Los Secretarios Generales Adjuntos del Departamento de Asuntos de la Asamblea General y de Servicios de Conferencias y del Departamento de Desarme

deberían tomar de inmediato medidas destinadas a que el personal de cada uno de ellos cumpliera plenamente las decisiones que han adoptado para mejorar la prestación de servicios técnicos y sustantivos a la Asamblea General y sus comisiones subsidiarias. Además, la administración debería supervisar ese cumplimiento y adoptar las medidas correctivas necesarias en caso de incumplimiento (SP-00-001-01) (véanse los párrafos 9 y 10 *supra*).

65. El Secretario General Adjunto del Departamento de Asuntos de la Asamblea General y de Servicios de Conferencias debería entablar un debate en el grupo de la administración superior acerca de la necesidad de que los directores de departamentos hagan cumplir obligatoriamente los requisitos en materia de presentación de documentos y destacar el costo que entraña para la Secretaría y los Estados Miembros el atraso en la documentación (SP-00-001-02) (véase el párrafo 17 *supra*).

66. El Secretario General Adjunto del Departamento debería impartir una instrucción acerca de las normas relativas a la presentación electrónica de textos y comunicar a los departamentos que, en lo sucesivo, el Departamento no aceptará más documentos que no estén presentados también en forma electrónica (SP-00-001-03) (véase el párrafo 17 *supra*).

67. El Secretario General Adjunto de Asuntos de la Asamblea General y de Servicios de Conferencias en vista de la responsabilidad general que le incumbe por los servicios de conferencias en Nueva York, Ginebra y Viena, debería recabar la colaboración de Ginebra y Viena, así como del Departamento de Gestión, en el proceso de preparación del presupuesto a fin de utilizar óptimamente los recursos de conferencias. Además, y en aras de una mayor transparencia y rendición de cuentas, el Departamento debería pedir al Secretario General Adjunto del Departamento de Gestión que impartiera instrucciones en el sentido de que todos los informes financieros presentados por oficinas de Ginebra y Viena a la Sede en Nueva York pasen por conducto del Secretario General Adjunto de Asuntos de la Asamblea General y de Servicios de Conferencias (SP-00-001-04) (véase el párrafo 21 *supra*).

68. El actual grupo asesor sobre tecnología de la información debería dar prioridad a las necesidades de tecnología de la información del Departamento de Asuntos de la Asamblea General y de Servicios de Conferencias y presentar al Secretario General Adjunto

de éste en el primer semestre del año 2001 una estrategia clara y coordinada en la materia. A la luz de esa estrategia, el grupo debería considerar si es preciso introducir ajustes en la distribución actual del personal de tecnología de la información entre dependencias orgánicas, la cual había sido decidida cuando se estableció la Dependencia de Tecnología y Gestión de la Información. La administración debería considerar la posibilidad de reasignar recursos presupuestarios, cuando tenga autoridad para hacerlo, para aumentar las inversiones en tecnología de la información y para capacitación del personal; los directores de programas deberían poner en práctica los planes de capacitación y presentar informes al respecto al Secretario General Adjunto (SP-00-001-05) (véanse los párrafos 26 a 29 *supra*).

69. El Secretario General Adjunto del Departamento debería pedir a todos los jefes de sección o dependencia que, con efecto inmediato, fijaran criterios por escrito para medir la calidad y el desempeño de la sección o unidad (SP-00-001-06) (véase el párrafo 30 *supra*).

70. El Secretario General Adjunto del Departamento debería impartir directivas a los jefes de todas las secciones o dependencias para que, con efecto inmediato, preparasen directrices operacionales en el ámbito de sus respectivas funciones para los efectos de salvaguardar la memoria institucional y de una administración eficiente. En estas directrices habría que detallar los procesos internos de trabajo y los factores externos que harían más eficiente la ejecución de los programas de trabajo y enunciar condiciones para revisarlos y actualizarlos periódicamente (SP-00-001-07) (párr. 30).

71. El Departamento, habida cuenta de que su función consiste en prestar servicios, debe tomar continuamente disposiciones encaminadas a la satisfacción de los usuarios. Habría que enviar cuestionarios a los órganos intergubernamentales y departamentos a los cuales se prestan servicios técnicos. Además, después de cada conferencia importante habría que pasar revista a las lecciones extraídas y las secretarías técnicas deberían intercambiar prácticas recomendadas en forma periódica, en una reunión de la administración superior por ejemplo (SP-00-001-08) (párrs. 31 a 33).

72. El Secretario General Adjunto del Departamento debería entablar un diálogo con el Comité de Conferencias para determinar las necesidades de reuniones a fin de ajustar la capacidad en cuanto a la prestación de servicios y limitar la duración de las reuniones. En consulta con el Comité de Conferencias, habría que

establecer mecanismos o directrices para las reuniones o conferencias a fin de que las reuniones que se extienden más allá de la hora fijada sean la excepción y no la regla; en las directrices habría que tener en cuenta las consecuencias presupuestarias que entrañan esas reuniones, así como sus efectos para el bienestar del personal (SP-00-001-09) (véase el párrafo 36 *supra*).

73. El Departamento tiene que institucionalizar el sistema del PAS y hacer que los directores de programa rindan cuentas en caso de incumplimiento. El Secretario General Adjunto del Departamento debería impartir de inmediato directivas en ese sentido a todos los jefes de sección y habría que establecer un comité asesor para supervisar la aplicación del sistema y presentar informes al respecto al Secretario General Adjunto (SP-00-001-10) (véanse los párrafos 51 y 52 *supra*).

(Firmado) Dileep Nair
Secretario General Adjunto de Servicios de
Supervisión Interna

Anexo I

Encuesta de los Estados Miembros (2000)

Total:

Número de cuestionarios: 188

Número de respuestas: 45

Tasa de respuesta: 24%

Pregunta 2

En general, diría usted que los servicios de apoyo técnico anteriores al período de sesiones que presta el Departamento, como la preparación de programas de trabajo, son

Absolutamente adecuados	11%
En general adecuados	76%
Un tanto deficientes	13%
Inadecuados	0%

Pregunta 3

En general, diría usted que los servicios de apoyo técnico que presta el Departamento en el curso de reuniones, como la coordinación de las listas de oradores o la asistencia a los presidentes, son

Muy adecuados	34%
Adecuados	48%
Más o menos adecuados	16%
Insuficientes	2%

Pregunta 5a

A su juicio, la calidad de los servicios de traducción que presta el Departamento es:

Excelente	23%
Buena	66%
Regular	9%
Mala	2%

Pregunta 5b

A su juicio, la calidad de los servicios de interpretación que presta el Departamento son

Excelente	16%
Buena	68%
Regular	11%
Mala	5%

Pregunta 5c

A su juicio, la calidad de los servicios para reuniones que presta el Departamento es

Excelente	22%
Buena	60%
Regular	18%
Mala	0%

Pregunta 6

A su juicio, la legibilidad y presentación de los documentos para reuniones son

En general excelentes	16%
En general buenas	73%
En general regulares	11%
En general malas	0%

Pregunta 7a

A su juicio, la documentación previa a los períodos de sesiones está lista a tiempo

Siempre	5%
La mayoría de las veces	53%
A veces	33%
Nunca	9%

Pregunta 7b

A su juicio, la documentación del período de sesiones está lista a tiempo

Siempre	9%
La mayoría de las veces	62%
A veces	24%
Nunca	5%

Pregunta 7c

A su juicio, la documentación posterior al período de sesiones está lista a tiempo

Siempre	7%
La mayoría de las veces	50%
A veces	41%
Nunca	2%

Pregunta 8a

Cuál es su opinión respecto de los servicios de apoyo técnico a los órganos intergubernamentales a que asiste
Pleno de la Asamblea General

Plenamente satisfecho	30%
Satisfecho	68%
Más o menos satisfecho	2%
Insatisfecho	0%

Pregunta 8b

Cuál es su opinión respecto de los servicios de apoyo técnico a los órganos intergubernamentales a que asiste
Primera Comisión

Plenamente satisfecho	30%
Satisfecho	58%
Más o menos satisfecho	12%
Insatisfecho	0%

Pregunta 8d

Cuál es su opinión respecto de los servicios de apoyo técnico a los órganos intergubernamentales a que asiste
Segunda Comisión

Plenamente satisfecho	27%
Satisfecho	64%
Más o menos satisfecho	9%
Insatisfecho	0%

Pregunta 8e

Cuál es su opinión respecto de los servicios de apoyo técnico a los órganos intergubernamentales a que asiste
Tercera Comisión

Plenamente satisfecho	29%
Satisfecho	68%
Más o menos satisfecho	3%
Insatisfecho	0%

Pregunta 8f

Cuál es su opinión respecto de los servicios de apoyo técnico a los órganos intergubernamentales a que asiste
Cuarta Comisión

Plenamente satisfecho	25%
Satisfecho	61%
Más o menos satisfecho	14%
Insatisfecho	0%

Pregunta 8g

Cuál es su opinión respecto de los servicios de apoyo técnico a los órganos intergubernamentales a que asiste
Quinta Comisión

Plenamente satisfecho	29%
Satisfecho	58%
Más o menos satisfecho	10%
Insatisfecho	3%

Pregunta 8h

Cuál es su opinión respecto de los servicios de apoyo técnico a los órganos intergubernamentales a que asiste

Sexta Comisión

Plenamente satisfecho	24%
Satisfecho	73%
Más o menos satisfecho	3%
Insatisfecho	0%

Pregunta 8i

Cuál es su opinión respecto de los servicios de apoyo técnico a los órganos intergubernamentales a que asiste

Consejo de Seguridad

Plenamente satisfecho	25%
Satisfecho	68%
Más o menos satisfecho	4%
Insatisfecho	4%

Pregunta 8j

Cuál es su opinión respecto de los servicios de apoyo técnico a los órganos intergubernamentales a que asiste

Consejo Económico y Social y sus órganos subsidiarios

Plenamente satisfecho	25%
Satisfecho	72%
Más o menos satisfecho	3%
Insatisfecho	0%

Pregunta 10a

A su juicio, en comparación con la situación imperante antes de que se estableciera el Departamento, los servicios de apoyo técnico que presta antes de los períodos de sesiones han

Mejorado	25%
Mejorado un poco	61%
Seguido iguales	14%
Empeorado	0%

Pregunta 10b

A su juicio, en comparación con la situación imperante antes de que se estableciera el Departamento, los servicios de apoyo técnico que presta durante las reuniones han

Mejorado	28%
Mejorado un poco	45%
Seguido iguales	28%
Empeorado	0%

Pregunta 10c

A su juicio, en comparación con la situación imperante antes de que se estableciera el Departamento, los servicios de traducción que presta durante las reuniones han

Mejorado	23%
Mejorado un poco	44%
Seguido iguales	33%
Empeorado	0%

Pregunta 10d

A su juicio, en comparación con la situación imperante antes de que se estableciera el Departamento, los servicios de interpretación que presta durante las reuniones han

Mejorado	26%
Mejorado un poco	42%
Seguido iguales	32%
Empeorado	0%

Pregunta 10e

A su juicio, en comparación con la situación imperante antes de que se estableciera el Departamento, los servicios para reuniones que presta durante las reuniones han

Mejorado	34%
Mejorado un poco	47%
Seguido iguales	19%
Empeorado	0%

Pregunta 10f

A su juicio, en comparación con la situación imperante antes de que se estableciera el Departamento, los servicios de edición de documentos para reuniones que presta durante las reuniones han

Mejorado	22%
Mejorado un poco	59%
Seguido iguales	19%
Empeorado	0%

Pregunta 10g

A su juicio, en comparación con la situación imperante antes de que se estableciera el Departamento, los servicios de preparación de actas de las sesiones que presta durante las reuniones han

Mejorado	24%
Mejorado un poco	48%
Seguido iguales	24%
Empeorado	4%

Anexo II

Presentación de documentos previos al quincuagésimo quinto período de sesiones de la Asamblea General

<i>Departamento/oficina de origen</i>	<i>Número de documentos que debían presentarse antes del quincuagésimo quinto período de sesiones</i>	<i>Número de documentos presentados dentro del plazo del 30 de junio</i>	<i>Número de documentos presentados (dos semanas después del plazo)</i>
CCD	1	0	0
DAD	31	2	8
DAES	43	7	9
DAAGSC	31	5	9
DG	139	36	52
DAP	31	4	4
DIP	2	1	1
DOMP	2	0	0
OESG	2	0	0
CESPAO	1	1	1
FAO	1	0	0
FMAM	1	1	1
DH	47	1	1
OIEA	1	0	0
CIJ	1	0	0
INSTRAW	1	0	0
DCI	3	2	2
OCHA	8	1	2
OFDPD	4	0	2
OSSI	12	3	3
OLA	21	3	4
ORESG-CAC	1	0	0
COM. REG	1	0	1
CNUAH	3	1	2
UNCTAD	12	1	1
PNUD	8	2	5
PNUMA	4	0	1
UNESCO	1	0	1
FNUAP	1	0	0
ACNUR	4	0	0
UNICEF	4	2	2
UNIFEM	1	0	0
CCPPNU	3	0	0
ONUV	3	0	1
OOPS	4	0	0
UNSCO	1	0	0
UNU	2	1	1

Anexo III

Departamento de Asuntos de la Asamblea General y de Servicios de Conferencias - organigrama

(Al 12 de diciembre de 2000)

