



Asamblea General

Distr. general
14 de noviembre de 2001
Español
Original: inglés

Quincuagésimo sexto período de sesiones

Temas 121 y 130 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

Inspección de las prácticas administrativas y de gestión de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi

Nota del Secretario General*

1. De conformidad con las resoluciones de la Asamblea General 48/218 B de 29 de julio de 1994, y 54/244, de 23 de diciembre de 1999, el Secretario General tiene el honor de transmitir a la Asamblea General, para su atención, el informe adjunto, relativo a la inspección de las prácticas administrativas y de gestión de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, que le ha remitido el Secretario General Adjunto de Servicios de Supervisión Interna.
2. El Secretario General toma nota de las conclusiones de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna y está de acuerdo con sus recomendaciones, y toma conocimiento de que se están adoptando medidas para subsanar los problemas a que se hace referencia en el informe.

* No se pudo finalizar el informe en las fechas previstas porque la Oficina de Servicios de Supervisión Interna, la administración de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y el Departamento de Gestión en la Sede tuvieron que celebrar consultas amplias.



Informe de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna sobre la inspección de las prácticas administrativas y de gestión de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi

Resumen

La Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi comenzó a funcionar el 1° de enero de 1996 en el contexto del examen por el Secretario General de la eficiencia del funcionamiento administrativo y financiero de las Naciones Unidas y de la reestructuración de la Secretaría de las Naciones Unidas (véase A/49/336, de fecha 24 de agosto de 1994). La Oficina fue establecida para que prestara servicios administrativos comunes al Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y al Centro de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (Hábitat), así como a otros organismos de las Naciones Unidas en Nairobi, en caso necesario.

En marzo y abril de 2001 la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) llevó a cabo un examen de las prácticas administrativas y de gestión de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi para evaluar el nivel de satisfacción con los servicios que presta a sus clientes. El examen se centró en los servicios administrativos, de gestión financiera, de recursos humanos, de seguridad, de apoyo y de tecnologías de la información prestados por la División de Servicios Administrativos.

El examen permitió determinar que el Departamento de Gestión había aclarado en numerosas ocasiones qué grado de autoridad se había delegado al PNUMA y a Hábitat, como parte de la delegación de autoridad a las oficinas situadas fuera de la Sede, con arreglo a la instrucción administrativa y la resolución de la Asamblea General pertinentes. Sin embargo, seguía sin aclararse la relación existente entre las dos entidades de las Naciones Unidas y la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, que no constaba en un documento único.

La OSSI determinó que en distintos boletines del Secretario General aprobados por el Departamento de Gestión se definían claramente la función y el mandato de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi pero no se establecía una relación clara entre las funciones y las estructuras jerárquicas de la Oficina en lo que respecta a su relación con el PNUMA, Hábitat y los órganos rectores de ambas entidades. Aunque en el reciente boletín ST/SGB/2000/13 del Secretario General se establecían la función y el mandato del Director General de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, con respecto a sus funciones y su relación con el Comité de Representantes Permanentes, había que explicarlos con mayor claridad para que el PNUMA y Hábitat pudieran saber quién era responsable de la prestación de servicios cuando el Director General se ausentara de Nairobi. También había que aclarar la posición jerárquica y el nivel de responsabilidad de la División de Servicios Administrativos en el contexto de su relación con el PNUMA y Hábitat.

Pudo saberse por la inspección que la actual relación entre la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y las misiones diplomáticas no respondía a lo estipulado en el boletín ST/SGB/2000/13 del Secretario General sobre la organización de la Oficina. La OSSI observó que cabía mejorar la actual relación entre el Comité de Representantes Permanentes y la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi para asegurar que los miembros de las misiones diplomáticas recibieran información periódica sobre la función y las responsabilidades de la Oficina y su relación con ella.

En ese sentido, la OSSI acogió con agrado la previsoramente adoptada por el Director General de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi de celebrar reuniones periódicas con el Comité de Representantes Permanentes. De esa manera se asegurará que las actividades de la Oficina resulten transparentes a los Estados Miembros y existirá un medio para que todas las partes puedan intercambiar opiniones sobre cuestiones que les afectan.

La OSSI observó que no se había establecido un sistema eficaz para que el PNUMA o Hábitat supervisasen la prestación efectiva de servicios por parte de la Oficina y la calidad de dichos servicios. En vista de la actual situación, el Director General ha abogado por que se promulguen acuerdos sobre servicios y ha dado instrucciones a la Oficina para que lleve a cabo un análisis completo de los servicios que presta, incluidos los gastos correspondientes. Por consiguiente, es necesario que la Oficina institucionalice la práctica de evaluar si los clientes están satisfechos con los servicios que presta.

La OSSI observó también que el problema que supone atraer personal muy competente del cuadro orgánico a la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi había contribuido a la incapacidad de la División de Servicios Administrativos de llenar vacantes en puestos directivos. La OSSI recomienda que se examinen la dotación de personal y el nivel de conocimientos profesionales actuales de la División para asegurar que sean los que corresponden al lugar de destino. Asimismo, se debería preparar un plan general para mejorar el nivel de conocimientos y capacitar al personal a fin de que la prestación de servicios sea más eficiente y eficaz.

Índice

	<i>Párrafos</i>	<i>Página</i>
I. Introducción	1–3	5
II. Alcance y objetivos de la inspección	4	5
III. Metodología	5	6
IV. Conclusiones	6–60	6
A. Delegación de autoridad	6–20	6
B. Financiación de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi con cargo al presupuesto ordinario de las Naciones Unidas	21	12
C. Organización y gestión	22–35	13
D. Relación de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi con los órganos rectores del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Centro de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos	36–42	18
E. Supervisión del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y del Centro de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos de los servicios prestados por la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi	43–55	20
F. Dotación de personal	56–60	24
V. Conclusiones	61–65	25
VI. Recomendaciones	66–79	26

I. Introducción**

1. En 1994, el Secretario General informó a la Asamblea General de que iba a adoptar una serie de medidas para fortalecer la presencia de las Naciones Unidas en Nairobi y conseguir economías de escala (véase A/49/336). La primera medida fue el establecimiento de una administración común en Nairobi para que prestara servicios inicialmente al Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y al Centro de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (Hábitat). Posteriormente, el 1º de enero de 1996, se estableció la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi. En 1998 el Director Ejecutivo del PNUMA fue nombrado también Director General de la Oficina.

2. Como se establece en el boletín del Secretario General ST/SGB/2000/13, de fecha 22 de septiembre de 2000, la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi: a) actúa como oficina representativa del Secretario General en Nairobi y desempeña funciones de representación y enlace con las misiones permanentes, el Gobierno anfitrión y otros gobiernos, y las organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales en Nairobi; b) gestiona y lleva a cabo los programas de administración; c) presta servicios de apoyo administrativo y de otra índole al PNUMA y a Hábitat; d) administra los servicios comunes y conjuntos para otras oficinas del sistema de las Naciones Unidas ubicadas en Nairobi; y e) gestiona las instalaciones de las Naciones Unidas en Nairobi.

3. Una de las dependencias orgánicas de la Oficina es la División de Servicios Administrativos. Está dirigida por un jefe, que responde ante el Director General de la Oficina y, dentro de la delegación de autoridad establecida, también ante el Secretario General Adjunto de Gestión para velar por que se cumplan todos los reglamentos, normas e instrucciones de la Organización relativos a las cuestiones administrativas.

II. Alcance y objetivos de la inspección

4. El examen de la OSSI se centró en los servicios administrativos, de gestión financiera, de recursos humanos, de seguridad, de apoyo y de tecnología de la información prestados por la División de Servicios Administrativos al PNUMA y a Hábitat. El objetivo era evaluar la satisfacción de los clientes con el marco existente para la prestación de apoyo administrativo. El examen abarcó el período de 1996 hasta el presente y se centró en las siguientes cuestiones:

a) Si el Departamento de Gestión había establecido directrices claras sobre la delegación de autoridad a la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, el PNUMA y Hábitat;

b) Si las disposiciones relativas a la financiación de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi se ajustaban a lo establecido en la resolución 52/220 de la Asamblea General, de 22 de diciembre de 1997;

** El texto que figura en cursiva representa las observaciones de la administración sobre el presente informe.

c) Si se habían establecido arreglos satisfactorios para la gestión y la administración de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi con respecto a la autoridad delegada y la financiación de los servicios prestados;

d) Si la organización de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y las funciones administrativas desempeñadas por ella, el PNUMA y Hábitat se ajustaban al propósito original del Secretario General al establecer la Oficina;

e) Si las disposiciones relativas a la administración y la recuperación del costo de los servicios prestados por la División de Servicios Administrativos/Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi eran transparentes y venían respaldadas por acuerdos por escrito en los que se explicaran claramente las necesidades del PNUMA y Hábitat;

f) Si se habían establecido disposiciones adecuadas para la dotación de personal de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi;

g) Si se estaba progresando en lo relativo a la puesta en práctica de recomendaciones anteriores de la OSSI relativas a la División de Servicios Administrativos/Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi.

III. Metodología

5. Para llevar a cabo el examen se utilizó una metodología consistente en: a) entrevistas con el personal directivo y otro personal del PNUMA, Hábitat y la Oficina, incluidos los miembros de los Comités de Representantes Permanentes del PNUMA y Hábitat; b) el examen de resoluciones de la Asamblea General e informes del Secretario General y de otros documentos pertinentes, tales como documentos presupuestarios sobre la cuestión; c) el examen de informes de la OSSI y de auditoría externa y de directivas internas sobre el fortalecimiento de las funciones administrativas y de gestión de la Oficina; d) un estudio del PNUMA, Hábitat y la Oficina para evaluar su satisfacción con los servicios prestados por esta última; y e) el uso de programas informáticos de auditoría para apoyar el análisis de datos.

IV. Conclusiones

A. Delegación de autoridad

6. Como se señala en la nota del Secretario General de fecha 18 de agosto de 1999, relativa a las publicaciones administrativas sobre la delegación de autoridad (A/54/257), los principios básicos que rigen la delegación de autoridad del Secretario General en otros funcionarios de la Organización se establecieron en el boletín ST/SGB/151 del Secretario General, de 7 de enero de 1976, sobre la administración del Estatuto y el Reglamento del personal. La instrucción administrativa ST/AI/234/Rev.1, de 22 de marzo de 1989, se publicó para aclarar, ampliar y actualizar la delegación de autoridad en la administración del Estatuto del Personal y de la serie 100 del Reglamento del Personal¹. En el anexo IV de la instrucción administrativa se enumeran los asuntos que son de la competencia de los jefes de departamentos u oficinas, tanto en la Sede como en las comisiones regionales y otras oficinas situadas fuera de la Sede. La instrucción se enmendó el 14 de junio de 1990 para aclarar determinados aspectos de la

autoridad del Director Ejecutivo del PNUMA. Se volvió a enmendar el 1° de febrero de 1999 mediante la instrucción administrativa ST/AI/1999/1.

7. Al aprobar la Asamblea General el programa de reforma del Secretario General en las resoluciones 52/12B, de 19 de diciembre de 1997, y 52/220 se creó una nueva orientación para el Departamento de Gestión. Con arreglo al nuevo enfoque de gestión, las funciones administrativas se delegarían y se ejercerían en los lugares en que se realizaran las actividades en una medida mucho mayor que antes, mientras que la administración central se concentraría en la formulación de políticas, la orientación y la vigilancia del cumplimiento. En el boletín ST/SGB/213/Rev.1 del Secretario General, de 30 de abril de 1991, se restableció la autoridad y la función del Departamento de Administración y Gestión y, dentro de ese Departamento, la autoridad y la función de la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Finanzas, la Oficina de Gestión de Recursos Humanos y la Oficina de Servicios Generales. Se ha descentralizado progresivamente la responsabilidad por determinadas actividades en materia de gestión financiera, administración del personal y administración de los servicios generales mediante la delegación de autoridad en departamentos y oficinas en la Sede y en las oficinas situadas fuera de la Sede a fin de que sus actividades cotidianas se realicen con la mayor prontitud y eficacia posibles.

1. Autoridad delegada al PNUMA

8. Con la ayuda de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y el PNUMA, la OSSI pudo determinar que había habido intercambios entre el PNUMA y la Sede desde el decenio de 1980 con el propósito de aclarar la cuestión de la autoridad delegada. Por ejemplo, en un memorando al Director de Auditoría Interna de fecha 20 de octubre de 1981, el Subsecretario General de Servicios de Personal indicó que:

a) Cuando se estableció el PNUMA, el Subsecretario General de Servicios de Personal delegó autoridad en el PNUMA para que administrara a su personal con arreglo a la serie 100 del Reglamento del Personal sin hacer distinciones. Al Director Ejecutivo se le otorgó la autoridad de nombrar al personal del cuadro orgánico de las categorías P-1 a D-1 por un período fijo de menos de un año y de nombrar a todo el personal del PNUMA del cuadro de servicios generales;

b) En el párrafo 9 de la nota del Secretario General de fecha 19 de octubre de 1973, sobre las disposiciones administrativas concernientes al Fondo para el Medio Ambiente administrado por el PNUMA (A/C.5/1505/Rev.1) se delegó nuevamente autoridad en el Director Ejecutivo para administrar, en nombre del Secretario General, el Estatuto y el Reglamento del Personal con respecto al personal remunerado con cargo al Fondo. Ello incluía los nombramientos y ascensos del personal remunerado con cargo al Fondo, para lo cual se establecería una Junta de Nombramiento y Ascensos encargada de asesorar al Director Ejecutivo. La composición, funciones y procedimientos de la Junta serían en general comparables a los de la Junta de Nombramientos y Ascensos de la Sede. Se contrataría expresamente al personal para prestar servicios en el PNUMA y los traslados del personal entre el PNUMA y otras partes de la Secretaría estarían sujetos a las mismas condiciones y los mismos arreglos aplicables en el caso del personal que presta servicios en programas de voluntarios de las Naciones Unidas;

c) La autoridad delegada quedaba establecida en el anexo V de la instrucción administrativa ST/AI/234, de 7 de enero de 1976, en el que se confería autoridad a las oficinas situadas fuera de la Sede, incluido el PNUMA;

d) En 1977, de conformidad con la instrucción administrativa ST/AI/242, se establecieron comités de nombramientos y ascensos en las oficinas situadas fuera de la Sede con respecto a los nombramientos y ascensos en las categorías P-1 a P-4. Se estableció uno de esos comités en el PNUMA con respecto al personal nombrado para prestar servicios en la Secretaría pero no remunerado con cargo al Fondo para el Medio Ambiente, lo que abarcaba tanto los puestos financiados con cargo al presupuesto ordinario como los financiados con recursos extrapresupuestarios distintos del Fondo para el Medio Ambiente. Las candidaturas para los nombramientos y ascensos del personal de Hábitat debían presentarse directamente al Comité de Nombramientos y Ascensos/Junta de Nombramientos y Ascensos en la Sede.

9. En un memorando al Jefe de Personal de la Oficina del Secretario General, de fecha 18 de marzo de 1992, la Oficina de Gestión de Recursos Humanos trató de explicar con mayor claridad cuáles eran los instrumentos básicos de la delegación de autoridad en lo relativo a cuestiones del personal a una serie de organismos de las Naciones Unidas, incluidos el PNUMA y Hábitat. La Oficina indicó en el memorando que:

a) El PNUMA, que fue establecido por la Asamblea General en 1972, estaba integrado por dos clases de personal: el que ocupaba puestos financiados con cargo al presupuesto ordinario y el que ocupaba puestos financiados con cargo al Fondo para el Medio Ambiente, el cual era nombrado exclusivamente para prestar servicios en el Fondo;

b) Al Director Ejecutivo del PNUMA que es elegido por la Asamblea General a propuesta del Secretario General, se le había delegado amplia autoridad sobre el personal del Fondo. Sin embargo, carecía de facultades para nombrar a un funcionario de cualquier categoría o prorrogar su nombramiento para un puesto financiado con cargo al presupuesto ordinario de las Naciones Unidas. Esto se modificó en 1998 mediante una carta del Secretario General Adjunto de Gestión, en la que se indicaba que se había delegado autoridad en todos los jefes de departamento para que prorrogaran hasta dos años los nombramientos de plazo fijo para puestos financiados con cargo al presupuesto ordinario;

c) El Comité de Nombramientos y Ascensos del PNUMA, que rinde cuentas ante la Junta de Nombramientos y Ascensos de la Sede, se encarga de examinar los nombramientos y ascensos del personal del PNUMA para puestos financiados con cargo al presupuesto ordinario de hasta la categoría P-4. Del examen de los candidatos para puestos de las categorías P-5 y D-1 se encarga directamente la Junta de Nombramientos y Ascensos de la Sede;

d) El personal nombrado para puestos financiados con cargo al Fondo no puede ser trasladado a puestos financiados con cargo al presupuesto ordinario, ya sean del PNUMA o de otras dependencias de la Secretaría;

e) En la instrucción administrativa ST/AI/234/Rev.1/Amend.1, relativa a la administración del Estatuto y el Reglamento del Personal, se reserva expresamente para el Secretario General la facultad de nombrar a los funcionarios de la categoría D-2, independientemente de cuál sea la fuente de financiación, y de prorrogar esos nombramientos por un año o más.

10. En otro memorando de fecha 21 de noviembre de 1996, la Dependencia de Normas y Reglamentos de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, manifestó su entendimiento de las responsabilidades respectivas de la Oficina de las Naciones Unidas

en Nairobi, el PNUMA y Hábitat. Dijo que la cuestión de la delegación de autoridad se complicaba por el hecho de que, a pesar del establecimiento de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, tanto el PNUMA como Hábitat seguían siendo administrados y dirigidos independientemente y por separado. La Dependencia citó la resolución 48/176 de la Asamblea General de 21 de diciembre de 1993, en la que la Asamblea pidió al Secretario General que velase por que el PNUMA y Hábitat siguieran siendo administrados y dirigidos independientemente y por separado, de conformidad con sus mandatos y actividades específicos. Refiriéndose específicamente al PNUMA, la Dependencia de Normas y Reglamentos señaló que seguía gozando de una amplia autoridad delegada, según lo previsto en la nota del Secretario General (A/C.5/1505/Rev.1). Dicha autoridad había sido reforzada por el boletín ST/SGB/188 del Secretario General, de fecha 1º de marzo de 1982, relativo al establecimiento y la administración de fondos fiduciarios, según el cual el Fondo para el Medio Ambiente estaba sujeto a la autoridad administrativa de su Jefe Ejecutivo.

11. La OSSI fue informada de que el PNUMA contaba con sus propios reglamentos y reglamentación financiera detallada en lo relativo al uso del Fondo para el Medio Ambiente y de que el Director Ejecutivo del PNUMA gozaba de plena autoridad con respecto a todas las amortizaciones de préstamos del Fondo. Además, en virtud de la regla 110.16 del reglamento financiero se otorga al Director Ejecutivo del PNUMA plena autoridad para hacer adquisiciones y concluir contratos cuando se utiliza el Fondo para el Medio Ambiente.

2. Autoridad delegada a Hábitat

12. Tras consultar con la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y Hábitat, la OSSI determinó que había pocos documentos que se ocuparan directamente de la autoridad delegada a Hábitat. Sin embargo, en algunos de los documentos mencionados en la sección relativa al PNUMA se hacía referencia a Hábitat. Las siguientes referencias son especialmente pertinentes:

a) En el memorando de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos de fecha 18 de marzo de 1992 se indicaba que Hábitat tenía su propio reglamento y reglamentación financiera detallada, que son promulgados por el Secretario General, y sus propios comités de nombramientos y ascensos. En el memorando se indicaba también que no había constancia de ninguna delegación de autoridad específica al Director Ejecutivo de Hábitat, salvo en lo relativo a la aplicación de la instrucción administrativa ST/AI/234/Rev.1, de fecha 22 de marzo de 1989, sobre la administración del Reglamento y el Estatuto del Personal;

b) La Dependencia de Normas y Reglamentos informó en otro memorando de que la Asamblea General había previsto un cierto grado de delegación de autoridad para Hábitat en su resolución 32/162, de 19 de diciembre de 1977. En la resolución se decidía que el Director Ejecutivo de Hábitat fuera responsable de la administración del Centro, incluidos sus puestos y recursos financieros del Centro de Vivienda, Construcción y Planificación del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Secretaría; los de la sección correspondiente de la División de Programas Económicos y Sociales del PNUMA que se referían directamente a los asentamientos humanos, con algunas excepciones; los de la Fundación de las Naciones Unidas para el Hábitat y los Asentamientos Humanos; y determinados puestos y recursos conexos de los servicios pertinentes del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. La Dependencia de Normas y Reglamentos reiteró que no existía

una delegación de autoridad específica del Secretario General salvo las enunciadas en la instrucción administrativa ST/AI/234/Rev.1, que se consideraban aplicables a Hábitat.

13. La OSSI tuvo conocimiento también de que en un memorando de fecha 15 de septiembre de 1988, el Asesor Jurídico había hecho notar que la Asamblea General, en su resolución 3327 (XXIX), de 16 de diciembre de 1974, por la que se estableció la Fundación para el Hábitat, había confiado al Director Ejecutivo del PNUMA la responsabilidad, bajo la autoridad y orientación del Consejo de Administración del PNUMA, de administrar la Fundación y de proporcionar los servicios técnicos y financieros relacionados con dicha institución. Por la resolución 32/162 de la Asamblea General se estableció Hábitat como organización independiente con su propio Director Ejecutivo, al que se confió la responsabilidad de administrar la Fundación para el Hábitat y de ejercer las funciones que anteriormente desempeñaba el Director Ejecutivo del PNUMA. Esta resolución fue reforzada con el boletín ST/SGB/188 del Secretario General, relativo al establecimiento y la administración de fondos fiduciarios, en el que se estipulaba que la Fundación para el Hábitat estaba sujeta a la autoridad administrativa del Director Ejecutivo de Hábitat.

14. La Directora Ejecutiva de Hábitat pidió aclaraciones al respecto al Departamento de Gestión durante una visita que realizó a la Sede de las Naciones Unidas en marzo de 2001. La OSSI fue informada por Hábitat de que el Departamento de Gestión había reafirmado que al Director Ejecutivo se le había delegado autoridad plena tanto en lo relativo a la Fundación para el Hábitat como al establecimiento y administración de los fondos fiduciarios de cooperación técnica de Hábitat. El Departamento de Gestión comunicó que el Director Ejecutivo podría decidir independientemente acerca de una nueva delegación de autoridad a la Oficina de las Naciones Unidas, en Nairobi, pero advirtió en contra de que se crearan estructuras paralelas.

3. Autoridad delegada a la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi

15. La OSSI fue informada también de que cuando se estableció la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi el Departamento de Gestión no proporcionó a ésta documentación en la que se indicara específicamente su autoridad delegada. Se señaló que la autoridad delegada a las oficinas situadas fuera de la Sede constaba principalmente en la instrucción administrativa ST/AI/234/Rev.1, en su forma enmendada (ST/AI/1999/1). La OSSI determinó que esta instrucción administrativa era el único documento oficial de las Naciones Unidas por el que se proporcionaba a la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi algún tipo de directriz acerca de la responsabilidad en lo concerniente a la administración del Estatuto y el Reglamento del Personal, mientras que el Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas proporcionaban más orientación con respecto a las adquisiciones y la gestión financiera. Aparte de lo establecido en esas instrucciones administrativas básicas, se había delegado autoridad a la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi para lo siguiente:

a) La clasificación de los puestos del cuadro orgánico de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, el PNUMA y Hábitat hasta la categoría P-4 inclusive y de los puestos del cuadro de servicios generales GS-1 a GS-6 concedidos por el Subsecretario General de Gestión de Recursos Humanos en 1996. En 1997 se amplió la delegación para que incluyese todos los puestos del cuadro de servicios generales situados fuera de Nairobi en lugares en que no hay sedes de las Naciones Unidas, y

por la instrucción administrativa ST/AI/1998/9 se amplió más la autoridad para incluir la categoría GS-7;

b) Las solicitudes de pago mediante telegrama o carta otorgadas por el Contralor en 1996;

c) La aprobación y gestión de los gastos de apoyo a los programas otorgadas por el Contralor en 1998;

d) La concesión de asignaciones extrapresupuestarias para la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi autorizada por el Contralor en 1998.

16. Con respecto a la delegación de autoridad del PNUMA y Hábitat a la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, ésta informó a la OSSI de que, al ser la sucesora de las divisiones administrativas del PNUMA y Hábitat, su administración había “heredado” todas las funciones administrativas de sus predecesores. Sin embargo, no se publicó documentación alguna para explicar la autoridad delegada que el PNUMA y Hábitat habían transferido a la Oficina. En el caso de la prestación general de servicios, tanto el PNUMA como Hábitat se remiten al boletín del Secretario General ST/SGB/2000/13, relativo a la organización de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y su responsabilidad de prestar esos servicios al PNUMA y Hábitat.

17. Con respecto a los servicios específicos prestados por la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi al PNUMA, la OSSI señaló que la participación de la Oficina en cuestiones de personal relacionadas con los nombramientos se establecía claramente en un procedimiento normalizado de utilización publicado en octubre de 1999 por el Director Ejecutivo del PNUMA. La OSSI recibió además documentación en la que se señalaba que el PNUMA había delegado en la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi las siguientes atribuciones específicas:

a) Autoridad en materia de adquisiciones por conducto del Comité Local de Contratos (1997);

b) Administración del presupuesto y las contribuciones del PNUMA (1998);

c) Gestión de la plantilla (1998);

d) Administración del Fondo para el Medio Ambiente y los fondos fiduciarios (1998);

e) Autoridad certificadora respecto de todos los recursos del PNUMA (1998);

f) Coordinación y aplicación de los resultados de las auditorías (1998);

g) Prestación de apoyo y asesoramiento administrativo a las secretarías del Programa y el Convenio (1998).

18. Como consecuencia de lo anterior, el PNUMA transfirió la responsabilidad respecto de todos los aspectos del presupuesto y las finanzas a la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi. Esta cuestión fue examinada en el informe de la OSSI sobre el PNUMA (A/54/817), en el que se indicaba que varios directores de programas se habían quejado de que el traspaso del Servicio de Gestión del Presupuesto y del Fondo a la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi había complicado la administración y los procesos presupuestarios en lugar de facilitarlos. La OSSI recomendó que el PNUMA examinase la transferencia de la administración del Fondo a la Oficina con el fin de determinar si había sido ventajosa y en qué ámbitos podría aumentar la colaboración y

el intercambio de información entre la administración del Fondo y la planificación de programas. La OSSI observó que esa recomendación no se había puesto en práctica. Durante la inspección, el Director Ejecutivo del PNUMA informó a la OSSI de que la razón principal de la transferencia de responsabilidad respecto de todas las cuestiones presupuestarias y financieras a la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi era racionalizar los procedimientos administrativos. Señaló que, en lo que se refería al PNUMA, el arreglo estaba funcionando de manera satisfactoria.

19. La OSSI determinó que, en el caso de Hábitat, la Directora Ejecutiva había otorgado en 1997 autoridad específica en materia de adquisiciones a la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi por conducto del Comité Local de Contratos. Aparte de ése, que constituía una excepción, la OSSI no había hallado otro caso de delegación de autoridad a la Oficina por parte de Hábitat.

20. La OSSI observó que la Oficina de Gestión de Recursos Humanos se había esforzado en numerosas ocasiones por aclarar la cuestión de la autoridad delegada al PNUMA y Hábitat en el contexto de la delegación de autoridad a las oficinas situadas fuera de la Sede enunciada en la instrucción administrativa y la resolución de la Asamblea General pertinentes. La Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General había delegado la autoridad financiera indicada en los párrafos anteriores. Sin embargo, la autoridad delegada al PNUMA y Hábitat no constaba en un solo documento y no quedaba clara la autoridad de la administración de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi en relación con el PNUMA y Hábitat. La OSSI opina que, para mayor eficiencia y claridad, y teniendo en cuenta el hecho de que han pasado cinco años desde el establecimiento de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, se debería delegar la misma autoridad a Hábitat que al PNUMA y que se deberían emitir instrucciones administrativas separadas para cada entidad en las que conste la autoridad que se delega.

B. Financiación de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi con cargo al presupuesto ordinario de las Naciones Unidas

21. La Asamblea General, en su resolución 52/220, pidió al Secretario General que ajustase la normativa financiera de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi a la de las otras oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra y Viena. En respuesta, el Secretario General contrajo el compromiso de aumentar gradualmente el componente del presupuesto ordinario del presupuesto de la Oficina en Nairobi. La OSSI observó que en el presupuesto para el bienio 2000-2001 se preveía un aumento de 1,8 millones de dólares, es decir, el 15,1%, en el componente del presupuesto ordinario de la Oficina con respecto a las consignaciones para 1998-1999. El nuevo aumento del componente del presupuesto ordinario de la Oficina queda reflejado en el proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2002-2003, que examinará la Asamblea General en su quincuagésimo sexto período de sesiones. Sólo para la División de Servicios Administrativos el nivel de recursos representa un aumento del componente del presupuesto ordinario en la sección 27G por la suma de 979.500 dólares, es decir, el 9,7%, con respecto a la consignación revisada ajustada para 2000-2001. Este aumento obedece, entre otras cosas, al establecimiento de 10 nuevos puestos con cargo al presupuesto ordinario para prestar servicios administrativos que de otro modo tendrían que ser financiados con cargo a recursos extrapresupuestarios del PNUMA y Hábitat. La administración de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi ha señalado que, *incluso con el aumento propuesto, la parte del*

presupuesto ordinario en la financiación de esos puestos sigue siendo de alrededor del 50%, mientras que a las divisiones administrativas de la oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y la Oficina de las Naciones Unidas en Viena les corresponde, respectivamente, el 85% y el 90% del presupuesto ordinario. Teniendo en cuenta la situación especial de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi como única sede de las Naciones Unidas en África y en el mundo en desarrollo, la Oficina debería seguir insistiendo durante las presentaciones del presupuesto por programas en un aumento de la financiación con cargo al presupuesto ordinario para introducir mejoras con respecto a la tecnología de la información, los lugares de trabajo/oficinas y la financiación de la capacitación del personal. El Director General apoyó plenamente esta conclusión, pero señaló que, la aportación de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi como la de todos los departamentos de las Naciones Unidas, se hace únicamente en la etapa inicial de la formulación del presupuesto y son las autoridades en la Sede las que toman una decisión acerca de las propuestas presupuestarias finales. Explicó además que, con respecto a los ámbitos en los que es preciso considerar con carácter prioritario la posibilidad de aumentar la financiación con cargo al presupuesto ordinario, la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi siempre había procurado reducir las necesidades de recursos financiados con cargo a recursos extrapresupuestarios del PNUMA y Hábitat.

C. Organización y gestión

1. Establecimiento de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi

22. La OSSI examinó en qué medida se había establecido debidamente la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi con arreglo a las normas y reglamentaciones de las Naciones Unidas. Llegó a la conclusión, y la Oficina lo confirmó, de que la aprobación de su presupuesto por la Asamblea General en su resolución 50/215, de 23 de diciembre de 1995, parecía constituir el único pronunciamiento oficial de la Asamblea sobre la creación de la Oficina. La única otra referencia que se puso a disposición de la OSSI fue el informe del Secretario General a la Asamblea General sobre la reestructuración de la Secretaría de las Naciones Unidas (A/49/336). En ese documento, el Secretario General expresó el deseo de fortalecer la presencia de las Naciones Unidas en Nairobi y, como medida inicial, establecer una dependencia de servicios administrativos comunes que se encargase de todas las funciones de secretaría en el lugar de destino.

23. La OSSI determinó que tanto la Comisión para los Asentamientos Humanos como el Consejo de Administración del PNUMA habían aprobado la creación de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi. En su resolución 18/43, de 25 de mayo de 1995, el Consejo de Administración del PNUMA accedió al traslado de algunos funcionarios para que se pudiese crear la Oficina según lo previsto por el Secretario General. En esa resolución, el Consejo de Administración indicó también que el Secretario General debía estudiar la posibilidad de establecer los presupuestos subsiguientes para la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi sobre una base comparable a la usada para otras oficinas de las Naciones Unidas situadas en otras sedes de las Naciones Unidas. Anteriormente, la Comisión de Asentamientos Humanos, en su resolución 15/18, de 1º de mayo de 1995, relativa al presupuesto de Hábitat, había accedido al traslado de algunos funcionarios a la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi.

2. Estructura orgánica de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi

24. La OSSI examinó el fundamento de los cambios de organización de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi. A raíz del anuncio del Secretario General en la Asamblea General y de las decisiones posteriores de sus órganos rectores, el PNUMA y Hábitat constituyeron un grupo de tareas que en enero de 1996 estableció una dependencia de servicios administrativos y de apoyo comunes que se componía de un Secretario General Adjunto, un Jefe de Administración, un Coordinador de Seguridad de las Naciones Unidas y secciones separadas de personal, finanzas, servicios de apoyo, servicios de conferencias y servicios electrónicos. Se dejó constancia por primera vez de la estructura en un boletín del Secretario General de diciembre de 1999 (ST/SGB/1999/20). Representaba una estructura orgánica integrada por una Oficina del Director General, un centro de información de las Naciones Unidas y una División de Servicios Administrativos responsables de los servicios establecidos por el grupo de tareas. Mediante una revisión del boletín en septiembre de 2000 (ST/SGB/2000/13) se separaron los servicios de conferencias de la División de Servicios Administrativos y se estableció ésta como dependencia independiente directamente responsable ante el Director General. La Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi explicó que en virtud del boletín más reciente del Secretario General se aproxima más en cuanto a su estructura y su mandato a la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra y a la Oficina de las Naciones Unidas en Viena, según lo previsto por el Secretario General en su informe (A/49/336) y conforme a la intención de la Asamblea General de ajustar el modo de financiación de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi al de las Oficinas de las Naciones Unidas en Ginebra y en Viena.

25. El Director General destacó que las estructuras jerárquicas de la administración de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi se indican claramente en el párrafo 6.1 del boletín del Secretario General. Sin embargo, la OSSI llegó a la conclusión de que, aunque en ese boletín se establecen la función y el mandato de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, en el momento de la inspección parecía haber cierta confusión en cuanto a las funciones y las estructuras jerárquicas en la práctica de la administración de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi con respecto al PNUMA y Hábitat. Hábitat, en particular, subrayó la necesidad de fortalecer la responsabilidad y los procedimientos de rendición de cuentas de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi como proveedora de servicios.

3. Función y mandato del Director General de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi

26. La OSSI examinó la medida en que el Director General de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi contaba con una función y un mandato claros.

27. Como se señaló anteriormente, la decisión del Secretario General de establecer la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi fue comunicada a los Directores Ejecutivos del PNUMA y Hábitat en un memorando del Secretario General Adjunto de Administración y Gestión de fecha 29 de noviembre de 1994. Posteriormente, el PNUMA y Hábitat convocaron un grupo de tareas al que se pidió que preparase un plan para el establecimiento de la Oficina. El grupo de tareas indicó que el Jefe de la Oficina tendría categoría de Secretario General Adjunto y sería el más alto funcionario del lugar de destino. En un comunicado de prensa de 1998, el Secretario General anunció que el Director Ejecutivo del PNUMA sería también Director General de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi. Esto fue confirmado por el Departamento

de Gestión cuando la Directora Ejecutiva de Hábitat visitó la Sede en marzo de 2001 para pedir aclaraciones con respecto a su autoridad delegada. Durante la inspección, el Director General pidió a la OSSI que ayudase a aclarar, confirmar y formalizar la autoridad del Director General. La OSSI confirmó, previa consulta con el Departamento de Gestión, que la responsabilidad del Director General quedaba definida de manera oficial en el boletín ST/SGB/2000/13, del Secretario General, en el que se indicaba que “el Director General tiene a su cargo todas las actividades de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y actúa como representante del Secretario General” y, entre otras cosas, “se ocupa de la gestión y dirección ejecutiva de los programas de administración y servicios de conferencias y del centro de información de las Naciones Unidas”. Dicha responsabilidad se reafirmó en una conversación reciente entre el Director General y el Departamento de Gestión. También se entiende que la función del Director General es distinta e independiente de la del Director Ejecutivo del PNUMA, cuyas responsabilidades se enuncian en el boletín del Secretario General sobre el PNUMA (ST/SGB/1999/21).

4. Responsabilidad de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi en ausencia del Director General

28. Durante reuniones celebradas con la OSSI, los respectivos Comités de Representantes Permanentes expresaron preocupación acerca de la responsabilidad de administrar la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi cuando se ausentase de Nairobi el Director General. Según los datos registrados, debido al ejercicio de sus funciones como Director Ejecutivo del PNUMA y al apretado calendario de viajes consiguiente para realizar misiones, el Director General de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi estuvo presente en Nairobi durante un promedio de una semana cada mes en 2000. La OSSI fue informada de que existía un acuerdo con el Jefe de la División de Servicios Administrativos para cuando estuviera ausente el Director General sobre el grado de autoridad delegada para las decisiones que se debían adoptar en nombre del Director General y que se había establecido un sistema de comunicaciones y seguimiento entre el Director General, la Oficina del Director General y el Jefe de la División. Sin embargo, la OSSI llegó a la conclusión de que esos arreglos no eran oficiales ni se habían explicado al personal de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, el PNUMA y Hábitat. Así pues, aunque la función y el mandato del Director General estaban establecidos en el boletín ST/SGB/2000/13, del Secretario General, no existía un arreglo oficial en cuanto al ejercicio de las funciones de representación, como se señalaba en ese boletín, en su ausencia. Además, era importante aclarar al PNUMA y Hábitat quién debía rendir cuentas por la prestación de servicios en ausencia del Director General.

5. Función y mandato del Jefe de la División de Servicios Administrativos

29. La OSSI examinó la medida en que el Jefe de la División de Servicios Administrativos contaba con una función y un mandato claros. En el boletín ST/SGB/2000/13 del Secretario General se estipula que el Jefe de la División responde ante el Director General de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y, dentro de la delegación de autoridad establecida, también ante el Secretario General Adjunto del Departamento de Gestión para velar por que se cumplan todos los reglamentos, normas e instrucciones de la Organización relativos a las cuestiones administrativas. En el boletín se indica además que el Jefe de la División, al igual que otros directores de administración y oficiales ejecutivos, responde en primer lugar y principalmente ante el

Jefe del Departamento como asociado en administración para la ejecución del programa. También responde, dentro de la delegación de autoridad establecida, ante la administración central de la utilización apropiada de los recursos, tanto humanos como financieros. Entre las funciones básicas de la División de Servicios Administrativos enumeradas en el boletín del Secretario General se cuentan la prestación de servicios de apoyo administrativo y otros servicios de apoyo al PNUMA y Hábitat. La función y el mandato del Jefe de la División se enuncian claramente en el boletín. Sin embargo, durante las entrevistas celebradas en Nairobi con personal y oficiales competentes se hizo evidente que era necesario definir las estructuras jerárquicas y el nivel de responsabilidad con respecto al PNUMA y Hábitat.

30. Desde 1998 hasta el segundo trimestre de 2000, el Director General y Director Ejecutivo del PNUMA fue también Director Ejecutivo interino de Hábitat. En septiembre de 2000 se nombró un Director Ejecutivo para Hábitat. Se han planteado cuestiones con respecto a la posición jerárquica del Jefe de la División de Servicios Administrativos. Durante la visita que efectuó a la Sede a comienzos de 2001, la Directora Ejecutiva de Hábitat pidió aclaraciones al respecto al Departamento de Gestión y el Secretario General Adjunto de Gestión le informó de que el Jefe de la División debía considerarse jefe de administración respecto de todas las cuestiones relacionadas con Hábitat. Como se señaló anteriormente, este punto quedaba claro en el boletín ST/SGB/2000/13 del Secretario General y se reiteraba además en las introducciones de los presupuestos bienales de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi presentados a la Asamblea General. A ese respecto, corresponde al Jefe de la División de Servicios Administrativos prestar pleno apoyo a la Directora Ejecutiva de Hábitat para la aplicación de sus reformas de gestión. También debería adoptar las medidas necesarias para que en Hábitat se deje de tener la idea, transmitida a la OSSI, de que, al ser la entidad más pequeña en Nairobi, recibe un tratamiento “menos favorable”. El Director General de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi respondió que, *según tenía entendido, el Jefe de la División de Servicios Administrativos estaba prestando a la administración de Hábitat pleno apoyo con arreglo a su mandato y en la medida que Hábitat lo solicitaba. Era evidente que el nivel de su participación en la administración de Hábitat, que contaba con su propia oficina ejecutiva (División de Apoyo a los Programas), era más reducido que en el caso del PNUMA, para el cual la administración de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi ejercía funciones de oficina ejecutiva además de prestarle servicios administrativos comunes.*

31. Sin embargo, lo cierto es que es el Director General de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi el que rinde cuentas ante el Secretario General y es responsable de todas las actividades de la Oficina. Puesto que la División de Servicios Administrativos es parte integrante de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, el Jefe de la División responde directamente ante el Director General, al que se debe informar periódicamente de las actividades que realice el Jefe de la División en el desempeño de sus funciones. El Director General debe velar también por que los servicios prestados a todos los clientes, en particular a Hábitat, que es el otro cliente importante de la Oficina, sean adecuados y satisfagan sus necesidades. La OSSI desea hacer hincapié en que, como servicio de apoyo, la función primordial de la Oficina es facilitar la ejecución de los programas encomendados al PNUMA y a Hábitat. Este arreglo es análogo a la relación de las oficinas del Departamento de Gestión con el Secretario General Adjunto de Gestión. Los jefes de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos y la Oficina de Planificación de Programas, Presupuesto y Contaduría General son

responsables de la prestación de servicios de gran calidad a los departamentos clientes, pero responden y rinden cuentas directamente ante el Secretario General Adjunto de Gestión, que tiene la responsabilidad general respecto de los servicios prestados por las oficinas bajo su jurisdicción. Conforme a los principios de una buena gestión, el Director General de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi debe consultar con el Director Ejecutivo de Hábitat cuando elabore los planes de trabajo y evalúe la actuación profesional del Jefe de la División de Servicios Administrativos con respecto a sus clientes.

6. Responsabilidad de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi ante el PNUMA y Hábitat

32. Puesto que la razón de ser de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi es prestar servicios al PNUMA y a Hábitat, las administraciones de las dos organizaciones transmitieron a la OSSI la opinión de que debía mejorar la rendición de cuentas de la Oficina. Se mencionó en particular el hecho de que el PNUMA y Hábitat financian entre los dos un 50% aproximadamente del presupuesto de la Oficina. Por consiguiente, la OSSI examinó qué mecanismos de rendición de cuentas se habían establecido y estudió con las administraciones del PNUMA, Hábitat y la Oficina la manera de mejorar los procedimientos de rendición de cuentas.

33. La OSSI determinó que, en julio de 1999, el Director Ejecutivo del PNUMA, en su calidad de Director General de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, había decidido establecer una Junta de Gestión para que le ayudase en la planificación y coordinación generales de la Oficina. Los objetivos eran los siguientes:

- a) Velar por la coordinación plena de la gestión y planificación de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi con las necesidades y prioridades de sus principales clientes;
- b) Recibir información sobre los progresos realizados en la ejecución del plan de trabajo de la Oficina;
- c) Determinar los problemas fundamentales y recibir asesoramiento al respecto y asegurar la existencia de un plan eficaz con una asignación clara de responsabilidades para la solución de esos problemas;
- d) Asegurar que unos servicios administrativos eficaces y eficientes estuvieran apoyando los programas;
- e) Supervisar los progresos alcanzados en los exámenes de los servicios administrativos que se estaban realizando.

34. La Junta se reunió entre octubre de 1999 y febrero de 2000, pero posteriormente salieron a la superficie problemas relativos a la aclaración de su mandato y no se organizaron más reuniones. En un memorando enviado al Director Ejecutivo del PNUMA en julio de 2000, el Director Ejecutivo Adjunto del PNUMA indicó los puntos de desacuerdo básicos que habían impedido que la Junta funcionase sin trabas. En el memorando se señalaba que, aunque el Jefe de la División de Servicios Administrativos opinaba que la Junta debía ser un foro para examinar las cuestiones comunes, tanto el Director Ejecutivo Adjunto de Hábitat como el Director Ejecutivo Adjunto del PNUMA opinaban que debía ser un foro en el que se examinaran el nivel, tipo, calidad y costo de los servicios que la Oficina de las Naciones Unidas en

Nairobi prestaba al PNUMA y a Hábitat. La OSSI no pudo hallar prueba alguna de que se hubiera respondido al memorando.

35. La OSSI llegó a la conclusión de que en el momento del examen no existían mecanismos oficiales de rendición de cuentas. Así pues, la OSSI examinó con las administraciones del PNUMA, Hábitat y la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi cuáles eran sus expectativas. La administración del PNUMA estaba a favor de un foro que permitiese un proceso de consultas entre la Oficina, el PNUMA y Hábitat para lograr soluciones a los problemas de interés común. La administración de Hábitat, por otra parte, era de la opinión de que debía establecerse una Junta que le diese la oportunidad de participar más directamente en el proceso de adopción de decisiones de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi. La Oficina, por su parte, consideraba que se debía crear un foro que le diera la oportunidad de responder a cualesquiera preguntas que formularan el PNUMA y Hábitat sin ser un miembro directo de la Junta.

D. Relación de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi con los órganos rectores del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y Centro de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos

36. Se ha informado a la Oficina de Servicios de Supervisión Interna de que actualmente la Administración de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi presta tres tipos de servicios a los Estados Miembros, a saber: a) apoyo a las reuniones de los órganos rectores; b) servicios a los miembros de las misiones diplomáticas; y c) servicios al PNUMA y Hábitat con cargo a los recursos del presupuesto ordinario y a los fondos proporcionados por sus órganos rectores. La Administración de la Oficina también debe rendir cuentas en relación con estos últimos fondos a los dos órganos rectores, por cuanto éstos aprueban asignaciones con cargo a sus respectivos fondos generales para sufragar la parte que les corresponde de los recursos extrapresupuestarios necesarios para financiar los servicios administrativos que se prestan al PNUMA y a Hábitat. La OSSI se entrevistó con miembros del Comité de Representantes Permanentes para determinar la medida en que se sentían satisfechos con los servicios de las categorías b) y c) indicadas más arriba.

1. Prestación de servicios a los miembros de las misiones diplomáticas

37. La Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi presta al personal de las misiones diplomáticas servicios de economato, gasolinera y tienda de artículos de regalo; también le brinda asesoramiento en materia de seguridad cuando se lo solicitan. Los miembros del Comité de Representantes Permanentes indicaron que, en general, se sentían satisfechos con esos servicios y expresaron el deseo de tener acceso a otros, por ejemplo, de Internet y de telecomunicaciones. No obstante, lamentaron que no hubiera una tribuna en que pudieran exponer sus necesidades a la Oficina y expresaron estar dispuestos a pagar cualesquiera servicios que desearan recibir de ella. A este respecto, la Oficina debería tomar la iniciativa de determinar la mejor forma de atender a las necesidades del Comité. Los miembros del Comité señalaron, asimismo, que a diferencia de la situación imperante en Ginebra, donde los Estados Miembros estaban acreditados ante la Oficina de las Naciones Unidas en esa ciudad, ellos no estaban acreditados ante la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi. Se informó a la OSSI

de que a ello se debía que la Oficina no proporcionara a los diplomáticos recién llegados juegos de material de información en que se describieran las funciones de la Oficina, la índole de sus actividades y el papel que debían desempeñar las misiones en sus relaciones con ella.

38. Como se indica en el boletín del Secretario General ST/SGB/2000/13, la Oficina representa al Secretario General en Nairobi y cumple funciones de representación y enlace con las misiones permanentes, el país anfitrión y otros gobiernos y organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales con representación en esa ciudad. La OSSI determinó que la relación existente entre la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y las misiones diplomáticas no respondía a esa descripción, por lo que debía pasarse revista a la situación existente. La OSSI determinó también que los miembros de las misiones diplomáticas no recibían información sobre la función y las obligaciones de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi ni sobre la relación de las misiones con ella.

2. Suministro de información a los órganos rectores del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y Centro de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos

39. Habida cuenta de que el PNUMA y Hábitat financian aproximadamente el 50% del presupuesto de la Oficina, la OSSI analizó el grado de participación de los órganos rectores del PNUMA y Hábitat en la formulación y ejecución del presupuesto de la Oficina.

40. En abril de 2001 la OSSI se reunió con miembros del Comité de Representantes Permanentes ante Hábitat y el PNUMA. El Comité estaba consciente de que en el presupuesto de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi (A/54/6/Rev.1) figuraba una subsección de servicios administrativos encabezada por el Secretario General Adjunto de Gestión y formulada con la orientación del Director General de la Oficina y el Secretario General Adjunto de Gestión. En respuesta a las preguntas relativas a la gestión de la Oficina, la OSSI se remitió a las disposiciones del boletín del Secretario General ST/SGB/2000/13.

41. Preocupaba al Comité de Representantes Permanentes que el presupuesto de la Oficina no se preparara con la participación directa de los órganos rectores del PNUMA y Hábitat. Los representantes opinaron que debía existir un mecanismo oficial que les permitiera hacer aportaciones al proceso de preparación del presupuesto de la Oficina, habida cuenta del grado de financiación proporcionado por el PNUMA y Hábitat. También expresaron el deseo de participar más a fondo en la supervisión de la parte extrapresupuestaria del presupuesto. Los miembros del Comité informaron a la OSSI de que los representantes de la Oficina asistían a sus reuniones cuando se les pedía que lo hicieran. Sin embargo, el Comité consideraba que los representantes de la Oficina bien podrían reunirse con ellos de manera sistemática para examinar cuestiones relativas a los recursos financieros que proporcionaban sus gobiernos a la Oficina. El Comité opinaba también que era necesario que la Oficina les proporcionara informes periódicos de gestión para poder evaluar con mayor facilidad la actuación general de la Oficina en la prestación oportuna de servicios de alta calidad al PNUMA y a Hábitat.

42. En las conversaciones que sostuvo la OSSI con el personal superior de gestión de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, se le informó de que, aunque en el bienio anterior la Oficina había tratado de que los miembros del Comité de

Representantes Permanentes participaran en la preparación del presupuesto, no había tenido mayor éxito al respecto. La Oficina señaló además que el proyecto de presupuesto siempre se publicaba y podía obtenerse para formular observaciones; añadió, además, que la Oficina seguía estando dispuesta, como siempre, a dar respuesta, en la medida de sus medios, a las preguntas concretas que quisiera formular cualquier miembro del Comité. En una reunión que sostuvo posteriormente en la OSSI con el Director General de la Oficina, éste convino en poner en práctica un calendario de reuniones trimestrales con los miembros del Comité a fin de contar con una tribuna que permitiera atender a las preocupaciones de los Estados Miembros, intercambiar información con ellos y dar mayor transparencia a la labor de la Oficina. La primera reunión conjunta oficiosa de los miembros del Comité de Representantes Permanentes ante el PNUMA y Hábitat se celebró el 25 de mayo de 2001. Todos los representantes se manifestaron satisfechos de contar con una tribuna en que pudieran examinarse cuestiones relacionadas con la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi.

E. Supervisión del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y del Centro de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos de los servicios prestados por la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi

1. Prestación de servicios

43. La Oficina de Servicios de Supervisión Interna estudió diversas disposiciones de organización y repartió cuestionarios para determinar la medida en que el PNUMA y Hábitat supervisaban los servicios que prestaba la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y determinó que ni el uno ni el otro habían establecido disposiciones satisfactorias de supervisión. La OSSI observó que en el boletín del Secretario General ST/SGB/1999/21, sobre la estructura de organización del PNUMA, y en el boletín del Secretario General ST/SGB/1999/22, sobre la de Hábitat, se indicaba que, en ambos casos, la Oficina del Director Ejecutivo debía servir de centro de enlace con la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi respecto de las cuestiones de interés mutuo. En el boletín sobre Hábitat se indicaba también la responsabilidad de la División de Apoyo a los Programas de coordinar la colaboración del Centro con los organismos de las Naciones Unidas. La OSSI no encontró ningún otro documento relativo a la responsabilidad de supervisar la prestación satisfactoria de servicios por la Oficina. En esas circunstancias, la OSSI preguntó si había procedimientos internos para explicar al personal la función y las responsabilidades respectivas de la Organización y la Oficina. También preguntó a ésta, el PNUMA y Hábitat si habían nombrado a personas o centros de coordinación que se ocuparan de esas cuestiones.

44. El estudio de las respuestas a los cuestionarios indicó que, si bien el PNUMA y Hábitat habían nombrado a algunas personas o centros para que coordinaran los servicios que prestaba la Oficina, había muy pocos ámbitos en que se hubieran establecido las funciones, responsabilidades y procedimientos correspondientes. La Oficina señaló que la lógica dictaba que los propios jefes de servicios de la División de Servicios Administrativos fueran quienes coordinaran los servicios que se prestaran con arreglo a sus mandatos. La autoridad de esos jefes de servicios se define en la descripción de los mandatos de esos servicios (véase el sitio en la Web: www.unon.org).

2. Acuerdos de servicios

45. En su informe sobre el PNUMA (A/54/817), la OSSI recomendó que la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y el PNUMA aclararan los servicios que se habían de prestar. Además, la OSSI, en varios informes de auditoría, ha recomendado que se establezcan acuerdos entre el PNUMA, Hábitat y la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi en que se determinen los servicios que se necesitan y quiénes habrán de prestarlos.

46. Sobre la base de las respuestas al cuestionario, la OSSI observó que no se habían logrado mayores avances para determinar los servicios que necesitaban recibir el PNUMA y Hábitat. Observó también que había varias discrepancias entre el PNUMA, Hábitat y la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi en cuanto a la descripción de los servicios prestados, lo que a su vez indicaba que no estaba claro lo que cada entidad esperaba de la Oficina. Además, las respuestas a las preguntas sobre los servicios que se habían mantenido o deberían haberse mantenido en PNUMA y Hábitat demostraban la necesidad de que se aclararan qué funciones de planificación y gestión de los recursos debían seguir desempeñando el PNUMA y Hábitat y qué funciones de prestación y ejecución de servicios debían encomendarse a la Oficina.

47. La OSSI determinó que lo confuso de la situación se debía a la evolución histórica de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi. Parecía haberse entendido que la Oficina asumiría las obligaciones que antes cumplían los servicios administrativos del PNUMA y Hábitat, con lo cual podía considerarse una prolongación de aquéllos. La OSSI hizo hincapié ante las tres entidades en la necesidad de que se definieran los servicios y se prepararan acuerdos detallados de servicios con la Oficina. A este respecto, se refirió a las medidas adoptadas por la División de Administración de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra para formular acuerdos de servicios con sus clientes de esa ciudad, en el contexto de los servicios comunes que proporciona a diversos organismos de las Naciones Unidas.

48. El Director General de la Oficina coincidió con la OSSI en que, habida cuenta de la situación existente, hacía falta concertar acuerdos de servicios y dio instrucciones a la Oficina para que preparara un análisis completo de los servicios que prestaba. Además, se informó a la OSSI de que la mayor parte de la preparación de esos acuerdos ya se había llevado a cabo en el marco del Grupo de Trabajo del PNUMA, Hábitat y la Oficina que se ocupaba de las fórmulas para reembolsar los gastos de servicios administrativos de la Oficina. De hecho, el Grupo de Trabajo ya había negociado la mayor parte de los elementos de los acuerdos de servicios. Una vez que las recomendaciones del Grupo de Trabajo fueran aprobadas por los Directores Ejecutivos del PNUMA y Hábitat, la Oficina estaría en condiciones de presentar una redacción definitiva de los acuerdos de servicios que entrarían en vigor el 1° de enero de 2002. Además, a la sazón la Administración de la Oficina se encontraba formalizando una serie de acuerdos de servicios comunes y compartidos con las oficinas de otros organismos y programas de las Naciones Unidas que desarrollaban actividades en Nairobi.

3. Costo de los servicios

49. La OSSI investigó las medidas que se habían adoptado para determinar el costo de los servicios que prestaba la Oficina al PNUMA y a Hábitat y trató de dilucidar si la Oficina les había informado del costo de los servicios prestados. El PNUMA y Hábitat sólo pudieron referirse a una iniciativa de la Oficina relativa a la

distribución de sus gastos administrativos. La OSSI determinó que, efectivamente, la Oficina había establecido un equipo de tareas para que creara un modelo de distribución de los gastos en Nairobi. En un informe que el equipo de tareas presentó al Director Ejecutivo Adjunto del PNUMA, al Director Ejecutivo Interino de Hábitat y al Jefe de Servicios de Conferencias en noviembre de 2000, el Jefe de la División de Servicios Administrativos indicó que podía compartirse el costo de los servicios básicos (financieros, de personal y de apoyo), en tanto que los gastos en tecnología de la información, seguridad y vigilancia y gastos médicos conjuntos podían seguir rigiéndose por un sistema, de facturación directa. En enero de 2001 un grupo de trabajo preparó el informe definitivo sobre el tema, con miras a que sus conclusiones se aplicaran en el bienio 2002-2003, en caso de que fuera aprobado por los jefes del PNUMA y Hábitat. Se informó a la OSSI de que, hasta ese momento, sólo el PNUMA había aprobado el informe del grupo de trabajo. *La respuesta de Hábitat ha estado pendiente en espera de las nuevas deliberaciones entre la División de Apoyo a los Programas y la Administración del PNUMA sobre la distribución de los gastos de algunos servicios. Una vez que se llegue a un acuerdo, las recomendaciones finales del grupo de trabajo se presentarán a los Directores Ejecutivos del PNUMA y Hábitat.*

50. La Administración de la Oficina debe cerciorarse de que la labor ya llevada a cabo por el grupo de trabajo en materia de acuerdos de servicios esté debidamente vinculada a la cuestión de los costos, a fin de que el PNUMA y Hábitat convengan inequívocamente en que se les ha informado claramente del monto de esos costos.

4. Satisfacción de los clientes

51. La OSSI estudió el grado de satisfacción de los clientes con los servicios que les prestaba la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y las medidas que se habían adoptado para evaluar sistemáticamente esas opiniones. En su informe sobre el PNUMA (A/54/817), la OSSI había recomendado que se instituyeran mecanismos para recabar información de los clientes a fin de evaluar la satisfacción de éstos con los servicios que se les prestaban. Al estudiarse el cumplimiento de la recomendación se observó que algunas dependencias de servicios de la Oficina, entre ellos el Servicio de Gestión de Recursos Humanos y el Servicio de Tecnología de la Información, ya habían tomado medidas para preparar un análisis completo de los servicios que prestaban, incluidos los costos de éstos. La OSSI no recibió información de que otros servicios previeran hacer lo propio o que se hubieran preparado planes para elaborar estudios de forma sistemática.

52. La OSSI observó que, en cumplimiento del informe antes mencionado que había presentado sobre el PNUMA, la Oficina, en general, había convenido en establecer un “comité de servicios al cliente”, de índole técnica, que sirviera de tribuna para responder a las preguntas o consultas relacionadas con los servicios que prestaba. Sin embargo, cuando se hizo la inspección, el comité aún no se había establecido.

53. Al no disponerse de información sobre la satisfacción de los clientes, la OSSI investigó la medida en que el PNUMA y el Hábitat se consideraban satisfechos con los servicios que les prestaba la Oficina, a la que también se pidió que se autoevaluara e hiciera observaciones sobre la calidad de información que le proporcionaban el PNUMA y Hábitat. Los resultados se resumen en el cuadro 1 *infra*.

Cuadro 1
Cuestionario sobre la satisfacción de los clientes, autoevaluación de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y evaluación del PNUMA y Hábitat

<i>Servicios</i>	<i>Opinión del PNUMA sobre los servicios de la ONUN</i>	<i>Autoevaluación de la ONUN sobre los servicios prestados al PNUMA</i>	<i>Opinión de la ONUN sobre los pedidos del PNUMA</i>	<i>Opinión de Hábitat sobre los servicios de la ONUN</i>	<i>Autoevaluación de la ONUN sobre los servicios prestados a Hábitat</i>	<i>Opinión de la ONUN sobre los pedidos de Hábitat</i>
Servicio de Gestión de Recursos Humanos	2,9	2,5	2,2	2,1	2,0	1,6
Servicio de Gestión Presupuestaria y Financiera	2,7	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Servicios de Apoyo	1,9	3,0	3,0	2,3	3,0	3,0
Servicio de Tecnología de la Información	2,7	3,0	3,0	2,5	3,0	3,0
Sección de Seguridad y Vigilancia	4,0	3,0	n.d.	3,0	3,0	n.d.
Promedio	2,8	2,9	2,7	2,5	2,8	2,5

Escala: “muy satisfactorios” (4); “satisfactorios” (3); “algo satisfactorios” (2); “no satisfactorios” (1).

ONUN = Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi.

54. La OSSI observó que, si bien la calificación media de los servicios prestados por el Servicio de Gestión Presupuestaria y Financiera era de 3, Hábitat consideraba que los servicios de tesorería eran “muy satisfactorios” pero los de la Sección de Finanzas, “no satisfactorios”. El PNUMA y Hábitat consideraban que los servicios de tecnología de la información oscilaban entre “algo satisfactorios” y “satisfactorios”. Tanto el PNUMA como Hábitat opinaban que los Servicios de Apoyo proporcionaban servicios tan sólo “algo satisfactorios” en tanto que esa dependencia los consideraba “satisfactorios”. El Servicio de Gestión de Recursos Humanos consideraba que los servicios que prestaba al PNUMA eran “satisfactorios” y a Hábitat, “algo satisfactorios”, evaluación con la que coincidían el PNUMA y Hábitat. En las observaciones adjuntas a las evaluaciones, la cuestión más importante que se planteó fue la necesidad de que el PNUMA y Hábitat, en particular los directores de programas, conocieran y comprendieran mejor las normas y reglamentos de las Naciones Unidas, de manera que también entendieran mejor sus responsabilidades y el marco en que funcionaba la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, lo que a su vez podía facilitar y acelerar los servicios que se les prestaban.

55. Aunque ha habido novedades positivas en la evaluación de la satisfacción de los clientes, es necesario que se establezca un enfoque sistemático a este respecto en la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi. La encuesta confirmó la opinión de la OSSI de que debían instituirse instrumentos que velaran por la satisfacción de los clientes y recurrirse a ellos cuanto antes con miras a que la evaluación por los clientes de los servicios que recibían llegara por lo menos al nivel de “satisfactorios”.

F. Dotación de personal

1. Planificación de los recursos humanos en la División de Servicios Administrativos

56. La OSSI, tras estudiar la cuestión, determinó que, tras el establecimiento del equipo de tareas por la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, no se había hecho ningún estudio detallado de los niveles de dotación de personal, incluido el personal especializado, que necesitaba la División de Servicios Administrativos. Además, no había nada que justificara la división de puestos, según se financiaran con cargo al presupuesto ordinario o con recursos extrapresupuestarios, que figura en el cuadro 2 *infra*.

Cuadro 2

Estructura de los recursos humanos de la División de Servicios Administrativos de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi

Oficina	Cuadro orgánico y categorías superiores		Total	Cuadro de servicios generales		Total
	Recursos extrapresupuestarios	Presupuesto ordinario		Recursos extrapresupuestarios	Presupuesto ordinario	
Oficina del Jefe	1	2	3	3	0	3
Servicio de Gestión Presupuestaria y Financiera	16	5	21	64	5	69
Servicio de Gestión de Servicios Humanos	7	4	11	32	3	35
Servicios de Apoyo	4	4	8	49	27	76
Servicio de Tecnología de la Información	6	4	10	17	5	22
Servicio de Seguridad y Vigilancia	0	2	2	0	69	69
Total	34	21	55	165	109	274

57. En lo relativo a los conocimientos, la formación y el perfeccionamiento del personal, la OSSI también determinó que no existía un plan general de capacitación y perfeccionamiento para el personal de la División ajustado a los requisitos de competencia y de responsabilidad exigidos.

2. Dificultades para atraer personal del cuadro orgánico a Nairobi

58. En la visita que hizo a la Oficina en septiembre de 2000, el Secretario General Adjunto de Servicios de Supervisión Interna se impuso con preocupación de las vacantes existentes en diversos puestos de categoría superior de la División. Las conclusiones a que llegó la OSSI en su estudio sobre la magnitud y las causas del problema son las siguientes.

59. El Jefe de la División de Servicios Administrativos informó a la OSSI de que había varios problemas de fondo para atraer personal del cuadro orgánico altamente cualificado a la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi. La División había tenido problemas para cubrir todas las vacantes recientes de jefe de servicio (categoría P-5).

En el caso del Jefe del Servicio de Gestión de Recursos Humanos (P-5), la División había recibido solicitudes de sólo seis candidatos internos, de los cuales sólo tres tenían experiencia en gestión de recursos humanos. Sólo un candidato interno había postulado al puesto de Jefe del Servicio de Gestión de Recursos Financieros (Jefe de Contabilidad del Servicio de Gestión Presupuestaria y Financiera a partir de enero de 2001). La Oficina señaló además que había problemas análogos de contratación en otras categorías del cuadro orgánico. La Oficina se refirió a diversos problemas relacionados con la situación de seguridad en el lugar de destino y a la falta de competitividad de la remuneración total ofrecida, en comparación con otras ciudades en que había sedes. La OSSI considera que un factor importante del problema ha sido la falta de una política obligatoria de rotación y movilidad entre los distintos lugares de destino de las Naciones Unidas y observa que la Oficina de Gestión de Recursos Humanos ha comenzado a tomar medidas para promover una mayor movilidad entre los lugares de destino, conforme a lo solicitado por la Asamblea General en su resolución 55/258, de 14 junio de 2001.

60. Aunque los problemas de contratación existentes en Nairobi exceden al alcance del presente informe, mejorarían considerablemente la moral y la contratación de personal en Nairobi si la Oficina de Gestión de Recursos Humanos promulgara incentivos adecuados para alentar la reasignación a ese lugar de destino de personal del cuadro orgánico. Ello sería particularmente importante, habida cuenta del llamamiento de la Asamblea General de que se fortalezca la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi.

V. Conclusiones

61. El estudio hecho por la OSSI de las prácticas administrativas de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi reveló que, en general, los clientes consideraban que los servicios que prestaba la Administración de la Oficina eran “satisfactorios” y los que prestaban el Servicio de Gestión Presupuestaria y Financiera y el Servicio de Tecnología de la Información, “algo satisfactorios”. La autoridad delegada en la Administración de la Oficina en materia de recursos humanos y cuestiones financieras había sido aclarada por el Departamento de Gestión en diversas ocasiones a lo largo de los años. Sin embargo, era necesario que la División de Servicios Administrativos recopilara las instrucciones y normas en un solo manual administrativo, a fin de facilitar las consultas de los clientes y los servicios administrativos.

62. La OSSI determinó que, si bien en el boletín del Secretario General ST/SGB/2000/13 se estipulaban la función y el mandato de la Administración de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, era necesario definir las líneas jerárquicas y el nivel de rendición de cuentas en lo relativo al PNUMA y a Hábitat. Además, era importante que se aclarara la rendición de cuentas relativa a la gestión, por parte de la Oficina de las funciones de representación y enlace con las misiones permanentes en Nairobi y de la prestación de servicios administrativos en ausencia del Director General. La OSSI determinó que los miembros de las misiones diplomáticas no recibían suficiente información sobre la función y obligaciones de la Oficina y aplaudieron la rápida respuesta dada por el Director General a las cuestiones planteadas, así como las medidas que había adoptado para programar un calendario de reuniones periódicas con los miembros del Comité de Representantes Permanentes y para proporcionar a estos regularmente, documentos de información, como se señala más arriba. Estas medidas harán que las actividades de la Oficina sean más transparentes para los Estados

Miembros y proporcionarán a los interesados un medio práctico, cuya necesidad se hacía sentir, para referirse a las cuestiones que los afectan.

63. A fin de seguir de cerca la efectividad de los servicios proporcionados por la Administración de la Oficina, el Director General estuvo de acuerdo con la recomendación de la OSSI de que se concertaran acuerdos de servicios y confirmó que la mayor parte de la labor preparatoria de esos acuerdos ya se había llevado a cabo. El grupo de trabajo de la Oficina, el PNUMA y Hábitat establecido con ese objeto había comenzado a celebrar negociaciones sobre la mayor parte de los elementos de esos acuerdos.

64. No se aplicaba un criterio sistemático para evaluar la satisfacción de los clientes respecto de los servicios administrativos que les prestaba la Oficina. La encuesta de clientes llevada a cabo a los fines de la inspección confirmó la necesidad de instituir evaluaciones periódicas. La Administración de la Oficina debería examinar los ámbitos que, según los clientes, prestaban servicios “algo satisfactorios” y adoptar medidas rectificativas al respecto.

65. La Administración de la Oficina, conjuntamente con la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, debe ocuparse activamente del problema de atraer personal cualificado a las oficinas de las Naciones Unidas localizadas en Nairobi. Además, debe reexaminarse la plantilla de la División de Servicios Administrativos para cerciorarse de que los actuales niveles de dotación de personal y de conocimientos y la manera de financiar la plantilla siguen siendo los más adecuados para el lugar de destino. También es necesario establecer un plan de perfeccionamiento y capacitación del personal para asegurar una prestación eficaz y efectiva de servicios.

VI. Recomendaciones

66. Sobre la base de las conclusiones a que se ha llegado en el presente estudio, la OSSI ha formulado las 13 recomendaciones que figuran en los párrafos siguientes.

67. Dentro de los seis meses siguientes a la publicación del presente informe, la División de Servicios Administrativos de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, dirigida por el Jefe de la División, debería:

a) Estudiar los ámbitos en que la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi ha delegado autoridad y recopilar en un manual, para facilitar las consultas de los clientes y los servicios administrativos todos los documentos y la correspondencia relativos a la delegación de autoridad en el PNUMA y Hábitat mencionados en los párrafos 6 a 20;

b) Reseñar, respecto de cada servicio que se preste, la autoridad delegada en la Oficina y la que retengan el PNUMA y Hábitat, identificando al funcionario encargado de esta actividad en cada organismo;

c) Organizar una reunión con los funcionarios pertinentes para aclarar la delegación de autoridad en el PNUMA y Hábitat;

d) Determinar los ámbitos en que la Oficina considera que ha tenido problemas para tomar decisiones o cumplir su mandato y presentar esta autoevaluación

con solicitudes concretas de delegación de autoridad, al Departamento de Gestión (SP-01-002-001)*** (véanse los párrafos 6 a 20, *supra*).

68. El Director General estuvo de acuerdo, en general, con la recomendación que figura en el párrafo precedente pero, en relación con el apartado d), observó que *las decisiones relativas a la delegación de autoridad en el ámbito administrativo eran prerrogativa del Departamento de Gestión, al que correspondía tomar iniciativas a ese respecto*. La OSSI considera que la Oficina, en previsión de posibles problemas, debería iniciar la autoevaluación recomendada en el apartado d) *supra* y presentarla al Departamento de Gestión, acompañada de solicitudes específicas.

69. La Administración de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi debería celebrar una reunión con los funcionarios interesados del PNUMA y Hábitat a fin de exponer las estructuras jerárquicas y las funciones reseñadas en el boletín del Secretario General en vigor, a fin de disipar las confusiones que aún subsistan (SP-01-002-002)*** (véase el párrafo 25 *supra*).

70. a) El Director General de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi debería publicar una circular, de efecto inmediato, en que explicara que, en su ausencia, las obligaciones de representación mencionadas en el boletín del Secretario General ST/SGB/2000/13 serán cumplidas por el Director Ejecutivo de Hábitat o del funcionario que lo siga en jerarquía en Nairobi. A este respecto, el Director General de la Oficina *expresó reservas por considerar que la disposición podrá crear confusión en las líneas jerárquicas existentes*. Sugirió que, en lugar de ello, *se creara en Nairobi un puesto de jornada completa de Director General Adjunto y que hasta que fuera nombrado, la tarea de sustituir al Director General se encomendara a uno de los funcionarios superiores de la Oficina*, citando a ese respecto un criterio análogo adoptado en la Oficina de las Naciones Unidas en Viena. La OSSI ha comprobado que la situación en Nairobi no es idéntica a la de Viena, donde no hay ningún funcionario de categoría de Subsecretario General. La OSSI considera que la presencia del Subsecretario General en Hábitat obvia la necesidad de la disposición sugerida e insiste en su recomendación de que las obligaciones de representación del Director General de la Oficina, cuando éste se ausente, sean cumplidas por el funcionario que lo siga en jerarquía en Nairobi (SP-01-002-003)*** (véanse los párrafos 26 a 28, *supra*).

b) Para aumentar la transparencia, el Director General de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi también debería enviar a todo el personal de Nairobi una circular informativa en que confirmara que, en ausencia del Director General, quien se ocupa de las actividades operacionales de la Oficina es el Jefe de la División de Servicios Administrativos (SP-01-002-004) (véanse los párrafos 25 a 27, *supra*).

71. El Director General de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi debería tomar medidas inmediatas a fin de:

a) Establecer mecanismos que garanticen que la Oficina preste servicios oportunos y de alta calidad a todos sus clientes y que el PNUMA y Hábitat sean objeto de un trato equitativo;

b) Publicar una circular informativa en que se subraye que, como se dispone en el párrafo 6.2 del boletín del Secretario General ST/SGB/2001/13, el Jefe de la

*** Clave interna utilizada por la Oficina de Servicios de Supervisión Interna.

División de Servicios Administrativos de la Oficina es también Administrador Principal de Hábitat (SP-01-002-005)*** (véanse los párrafos 29 a 31, *supra*).

72. El Director General de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi debería convocar de inmediato una reunión en que se determinarían la estructura y los objetivos de las consultas tripartitas mencionadas en los párrafos 32 a 35 *supra* y se acordara celebrar reuniones por lo menos una vez al mes hasta que se resolvieran las cuestiones planteadas en el presente informe. Este grupo debería funcionar como un comité de asesoramiento del cliente que proporcionara información regularmente a la Oficina sobre la eficacia y utilidad de sus operaciones para los usuarios de sus servicios. *(El Director General de la Oficina ha convenido en que un comité de esas características sería el más adecuado para determinar las características de un mecanismo que supervisara la prestación de servicios por la Oficina)* (SP-01-002-006)***.

73. El Director General de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi debería:

a) Solicitar (por escrito) a la Oficina Ejecutiva del Secretario General y al Secretario General Adjunto de Asuntos Jurídicos su opinión sobre de la resolución 52/220 de la Asamblea General y la solicitud de los representantes permanentes en Nairobi de que se les acredite ante la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, como entidad separada del PNUMA y Hábitat;

b) Designar Oficial de Protocolo a un funcionario ya existente y discernir, entre el Centro de Información de las Naciones Unidas y la División de Servicios Administrativos, cuál está en mejores condiciones de proporcionar juegos de información sobre la Oficina y sus servicios a las misiones diplomáticas y de organizar regularmente reuniones informativas y de discusión con ellas sobre la índole de esos servicios. La Administración de la Oficina respondió que *la puesta en práctica de la recomendación exigiría designar a personal de otras dependencias para que cumplieran funciones de índole protocolar; por lo que debería aplazarse hasta que se creara un nuevo puesto de Jefe de Protocolo en el marco del proceso de aprobación del presupuesto*. La OSSI reitera que la Oficina debería designar a un funcionario del cuadro orgánico que ya formara parte de la plantilla de la Oficina para que cumpliera funciones de protocolo;

c) Instituir reuniones regulares de consulta con los miembros del Comité de Representantes Permanentes;

d) Dar instrucciones al Jefe de la División de Servicios Administrativos para que estableciera mecanismos encargados de proporcionar regularmente al Comité de Representantes Permanentes informes de gestión sobre los servicios que presta la Oficina al PNUMA y a Hábitat. Se ha informado a la OSSI de que la Administración de la Oficina *ha ideado un formato de documentos trimestrales de información sobre la ejecución de su presupuesto extrapresupuestario y sobre los servicios que se prestan, que habrán de ser distribuidos a los miembros del Comité de Representantes Permanentes del PNUMA y de Hábitat. En el futuro también se prepararán informes de ese tipo sobre los servicios que presta la División de Servicios de Conferencias de la Oficina* (SP-01-002-007)*** (véanse los párrafos 37 a 40, *supra*).

74. Dentro de los seis meses siguientes a la publicación del presente informe, el PNUMA y Hábitat deberían establecer, en cada caso, sistemas que supervisarán la prestación de servicios por la Oficina. Para estos fines podría recurrirse al propuesto comité de asesoramiento al cliente. Los procedimientos internos a este respecto

deberían darse a conocer al personal en circulares informativas en que se indicaran las personas o dependencias encargadas de la coordinación y se definieran sus funciones y obligaciones (SP-01-002-008)^{***} (véanse los párrafos 43 y 44, *supra*).

75. Sobre la base de las conclusiones y recomendaciones del grupo de trabajo sobre acuerdos de servicios, dentro de los tres meses siguientes a la publicación del informe, la Oficina, el PNUMA y Hábitat deberían tener listas las bases, las fórmulas y los indicadores de rendimiento relativos a los servicios que presta la Oficina al PNUMA y a Hábitat (SP-01-002-009)^{***} (véanse los párrafos 45 a 48, *supra*).

76. La Oficina debería celebrar consultas con el PNUMA y Hábitat, dentro de los 30 días siguientes a la publicación del presente informe, a fin de aclarar las cuestiones pendientes relativas al cálculo del costo de los servicios que presta la Oficina al PNUMA y a Hábitat (SP-01-002-010)^{***} (véanse los párrafos 49 y 50, *supra*).

77. a) A intervalos regulares (por lo menos cada seis meses en el primer año tras la publicación del presente informe y anualmente a partir de entonces), la Oficina debería hacer llegar al PNUMA y a Hábitat encuestas de satisfacción del cliente y recurrir al comité de asesoramiento del cliente que se prevé crear para analizar las conclusiones de las encuestas y llegar a acuerdos respecto a ellas y a las mejoras necesarias;

b) A fin de aumentar los conocimientos y la comprensión de los directores de programas del PNUMA y Hábitat respecto de los reglamentos y procedimientos de las Naciones Unidas, la Oficina debería instaurar la celebración regular de reuniones de información sobre cuestiones administrativas destinadas a los directores de programas (SP-01-002-011)^{***} (véanse los párrafos 51 a 55, *supra*).

78. La División de Servicios Administrativos debería llevar a cabo un estudio detallado de sus necesidades de personal y preparar un plan para cumplir sus recomendaciones. Además, la División debería perfeccionar un plan de capacitación a fin de impartir al personal los conocimientos necesarios para prestar servicios de alta calidad de manera efectiva (SP-01-002-012)^{***} (véanse los párrafos 56 y 57, *supra*).

79. El Director General de la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi y el Jefe de la División de Servicios Administrativos deberían pedir a la Oficina de Gestión de Recursos Humanos que llevara a cabo un estudio de la actual situación de recursos humanos en Nairobi y preparara un documento al respecto para que el Secretario General examinara diversas posibilidades de ayudar a la Oficina a alcanzar la misma categoría de otros lugares de destino en que hay sedes de las Naciones Unidas. En el marco del estudio debería analizarse la remuneración total que ofrecen otras organizaciones multinacionales e internacionales con sede en Kenya (SP-01-002-013)^{***} (véanse los párrafos 59 y 60, *supra*).

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

Notas

¹ La serie 100 del Reglamento del Personal se aplica a todo el personal salvo al contratado para proyectos de asistencia técnica (serie 200) y al contratado para prestar servicios por un período breve o con nombramientos de duración limitada (serie 300).

Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi
Organigrama
 (al 26 de octubre de 2001)

