

**Asamblea General**

Distr. general
6 de junio de 2003
Español
Original: inglés

Quincuagésimo octavo período de sesiones

Tema 131 de la lista preliminar*

Dependencia Común de Inspección**Informe de la Dependencia Común de Inspección titulado
“Gestión de la información en las organizaciones del sistema
de las Naciones Unidas: sistemas de información para la
gestión”****Nota del Secretario General****Adición**

El Secretario General tiene el honor de transmitir para su examen por la Asamblea General sus observaciones y las de la Junta de los jefes ejecutivos del sistema de las Naciones Unidas para la coordinación sobre el informe de la Dependencia Común de Inspección titulado “Gestión de la información en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas: sistemas de información para la gestión” (JIU/REP/2002/9) (A/58/82).

Resumen

En el informe de la Dependencia Común de Inspección (DCI) titulado “Gestión de la información en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas: sistemas de información para la gestión” (JIU/REP/2002/9) (A/58/82) se examinan cuestiones fundamentales de gestión y de funcionamiento relativas a la gestión de la información en el sistema de las Naciones Unidas, entre ellas la estrategia, la labor de dirección, la buena gestión, la funcionalidad, la contratación externa y los costos, así como la cooperación y coordinación interinstitucionales. En ese contexto, en el informe se pone de relieve la importancia de aprovechar al máximo la información disponible para administrar los recursos y adoptar decisiones con eficacia, con el apoyo de sistemas de información para la gestión y la utilización de la moderna tecnología de la información y las comunicaciones.

* A/58/50/Rev.1 y Corr.1.



Como se indica en la presente nota, los miembros de la Junta de los jefes ejecutivos del sistema de las Naciones Unidas para la coordinación aprecian la amplia gama de información que se recoge en el informe y observan que en él se aborda una serie de cuestiones importantes y básicas, que no sólo se plantean para el entorno del sistema de las Naciones Unidas, sino también para el público en general y las organizaciones del sector privado de todo el mundo. Por lo general, los miembros de la Junta están de acuerdo con la mayoría de las afirmaciones y conclusiones del informe y concuerdan con las medidas recomendadas por la Dependencia Común de Inspección para fomentar una mayor eficacia en relación con los costos y promover el intercambio y el aprendizaje entre las organizaciones del sistema en lo que respecta a la utilización de la moderna tecnología de la información y las comunicaciones para mejorar la gestión. También observan que esas medidas son coherentes con las iniciativas de reforma del Secretario General que figuran en su informe titulado “Fortalecimiento de las Naciones Unidas: un programa para profundizar el cambio” (A/57/387 y Corr.1).

I. Introducción

1. En el informe de la Dependencia Común de Inspección (DCI) titulado “Gestión de la información en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas: sistemas de información para la gestión (JIU/REP/2002/9) (A/58/82)” se examinan los avances conseguidos en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas en la aplicación de diferentes servicios de tecnología de la información y servicios de información para la gestión encaminados a mejorar la gestión de los recursos humanos, la financiera y la administrativa, especialmente los que repercuten en todo el sistema. Se examinan cuestiones fundamentales de gestión y funcionamiento relativas a esos sistemas de tecnología de la información, entre ellas la estrategia, la labor de dirección, la buena gestión, la funcionalidad, la contratación externa, los costos y la cooperación y coordinación interinstitucionales. En el informe se extraen enseñanzas de la experiencia de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas en la puesta en marcha de sistemas de información para la gestión, y se ofrecen observaciones y un conjunto de recomendaciones para fortalecer la gestión de la información y mejorar el diseño y la aplicación de los futuros sistemas de información para la gestión.

2. Los miembros de la Junta de los jefes ejecutivos del sistema de las Naciones Unidas para la coordinación están de acuerdo en general con la principal conclusión del informe de la Dependencia Común de Inspección, a saber, que la información es un recurso que es preciso administrar eficazmente en el entorno del sistema de las Naciones Unidas. A ese respecto, dicho informe ofrece un excelente panorama e inventario de la experiencia sobre los sistemas de gestión en las Naciones Unidas. También señalan que, aunque parte de esa información pueda haber quedado superada por la evolución posterior, no deja de ser un buen punto de partida para comprender la gran variedad de situaciones existentes en el sistema de las Naciones Unidas a causa de las diferentes necesidades de las organizaciones, así como de su distinto nivel de experiencia y del grado de madurez de sus sistemas de tecnología de la información. Los miembros de la Junta están de acuerdo por lo general con la conclusión de que, aunque puede ser pertinente establecer normas en materia de información para la gestión por lo que respecta a las directrices y los procedimientos en “esferas administrativas específicas” (por ejemplo, gestión financiera y de los recursos humanos, nómina de sueldos, adquisiciones, viajes y gestión de conferencias, contratos y documentos), existen otras esferas fundamentales en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas que tienen mandatos muy concretos y para las cuales se obtendrían pocos beneficios con la uniformación de todo el sistema.

3. Los miembros de la Junta también señalan que, además de las recomendaciones de la Dependencia Común de Inspección en que se piden nuevos procesos y actividades de los órganos legislativos, la planificación y gestión correctas de los recursos de información exige una formación efectiva, especialmente de los directores de programas, y una concienciación del conjunto de la organización.

4. Por lo que respecta a las distintas recomendaciones de la Dependencia Común de Inspección dirigidas a los órganos legislativos en relación con la necesidad de prestar especial atención a la planificación de los sistemas de información para la gestión (recomendaciones 1, 2, 3 y 5), los miembros de la Junta observan que los procesos existentes de programación y presupuestación basadas en los resultados ofrecen, en la mayoría de los casos, medios seguros y eficaces de abordar esas cuestiones sin añadir otro proceso especial a la gestión de la información.

5. En cuanto a la participación de la Junta y su Comité de Alto Nivel sobre Gestión en el proceso de planificar estrategias y proyectos de información para la gestión, como se propone en el informe (secc. E, párrs. 46 a 48), los miembros de la Junta opinan que esta participación debe estar orientada a prestar asesoramiento y servicios, más que a ocuparse del examen y el control. Si bien están de acuerdo en que la cooperación y la coordinación son útiles para preparar y aplicar sistemas de información para la gestión en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, observan que las medidas recomendadas sólo son válidas en los casos en que las organizaciones planean adoptar nuevos sistemas de información para la gestión. Sin embargo, incluso en esos casos el objetivo de la cooperación no puede estar por encima de la diligencia debida y las prioridades programáticas propias de cada organización. Los miembros de la Junta señalan también que en algunos casos en que se están aplicando sistemas semejantes o se está en proceso de ponerlos en funcionamiento ya se ha impulsado la cooperación y coordinación bajo los auspicios del Comité de Alto Nivel sobre Gestión de la Junta, en forma de grupos de intereses especiales y grupos de usuarios de programas informativos para la planificación de recursos empresariales (ERP), de productos de las empresas SAP y Oracle, y el Grupo Asesor Interinstitucional sobre Telecomunicaciones. Estos últimos son foros especiales destinados a compartir experiencias y prácticas recomendadas.

6. Desde la perspectiva del conjunto del sistema, los miembros de la Junta expresan su preocupación por la falta de atención prestada a la planificación de una estrategia general para conseguir y retener personal con las aptitudes y los conocimientos especializados necesarios (por ejemplo, en materia de gestión de proyectos de tecnología de la información y las comunicaciones, análisis y aplicación de la planificación de recursos empresariales, adquisiciones en línea, etc.) en las organizaciones de las Naciones Unidas. Observan que la situación se ve complicada por el hecho de que la reglamentación sobre el préstamo o la adscripción de personal entre organizaciones del sistema no fomenta el desplazamiento de los expertos disponibles dentro del sistema que podría facilitar el intercambio de conocimientos o paliar la necesidad de contratar a consultores externos. Tampoco ha habido oportunidad suficiente de encontrar mecanismos eficaces para promover la cooperación, que también fomentarían los intercambios de conocimientos y experiencia. En esas condiciones, es comprensible que las organizaciones busquen fuera del sistema de las Naciones Unidas las prácticas más eficaces y las oportunidades de compartir servicios. Los miembros de la Junta consideran que hace falta una actuación más decidida de las organizaciones del sistema para encontrar de común acuerdo modalidades que permitan retener y compartir, dentro del sistema, personal con las aptitudes, los conocimientos y la experiencia especializados sobre la preparación, el funcionamiento y la puesta al día de los sistemas de información para la gestión. Como resultado de ello, el Comité de Alto Nivel sobre Gestión y sus redes (en particular la red de tecnología de la información y las comunicaciones respecto del tema del presente informe) impulsan actualmente este tipo de actividades de intercambio de conocimientos y de prácticas recomendadas.

II. Observaciones sobre las recomendaciones

Recomendación 1: Los órganos legislativos deberían pedir a los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas que todavía no lo hubiesen hecho, que preparasen y presentaran, para su examen y la adopción de

medidas apropiadas, una estrategia general con respecto a los sistemas de gestión de la información/información para la gestión (incluida la indicación de los recursos necesarios para su concepción y aplicación), prestando la debida atención a la plena implantación de un criterio de gestión basado en los resultados (párrs. 12, 14, 15, 17, 23, 24, 27, 28, 30 y 31).

7. Los miembros de la Junta observan que algunas organizaciones del sistema ya han puesto en práctica esta recomendación respecto de los sistemas de información para la gestión, en algunos casos paralelamente a la introducción de métodos de gestión basados en los resultados. Varias organizaciones también han preparado y establecido estrategias globales de tecnología de la información y las comunicaciones en que se prevén actividades de apoyo y perfeccionamiento de los sistemas de información para la gestión. En las Naciones Unidas, por ejemplo, se presentó a la Asamblea General una estrategia de la tecnología de la información y las comunicaciones en el documento A/57/620. Ese planteamiento responde a las iniciativas de reforma del Secretario General que figuran en su informe titulado “Fortalecimiento de las Naciones Unidas: un programa para profundizar el cambio” (A/57/387 y Corr.1). La estrategia trata de aspectos de la gestión de la información dentro de tres tipos de servicios: a) el intercambio y la difusión del capital de conocimientos institucionales de la Organización; b) los procesos administrativos y de gestión (gestión electrónica); y c) los servicios a los órganos y organismos rectores de las Naciones Unidas.

Recomendación 2: Los órganos legislativos deberían pedir a los jefes ejecutivos de las respectivas organizaciones del sistema de las Naciones Unidas que todavía no lo hubiesen hecho, que adoptaran las siguientes medidas (párrs. 17 y 18):

a) Designar a un funcionario superior para que se desempeñe como Oficial Jefe de Información cuyas funciones serían las indicadas en los incisos i), ii, iii), iv) y v) *infra*. Sin embargo, dependiendo de las circunstancias específicas de la organización, las funciones de este oficial podrían ser ejercidas por una dependencia apropiada o, en el caso de las organizaciones pequeñas que no puedan financiar a un oficial jefe de información, por un funcionario superior que tenga responsabilidades de coordinación que abarquen a toda la organización y que posea asimismo ciertos conocimientos de tecnología de la información;

i) Mantener la estrategia de gestión de la información y de tecnología de la información de la organización en armonía con su plan de actividades institucionales;

ii) Velar por la estricta aplicación de las políticas y normas de gestión de la información y por una gestión adecuada de la infraestructura de tecnología de la información;

iii) Velar por que los encargados de las decisiones fundamentales en materias sustantivas y administrativas dispongan de información oportuna y adecuada;

iv) Facilitar el desarrollo y mantenimiento en la organización de una cultura de mejoramiento de la gestión de la información mediante la exploración de nuevas posibilidades tecnológicas según corresponda;

v) **Esforzarse por compatibilizar, dentro de lo posible, las políticas y prácticas relacionadas con los sistemas de IG con las de otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas y representar a la organización en las reuniones y consultas entre organismos (véase el apartado a) de la recomendación 5);**

b) **En el contexto del apartado a) *supra*, el Oficial Jefe de Información u otro funcionario (como por ejemplo el jefe de “una dependencia apropiada”) que ejerza las funciones de aquél debería informar directamente al jefe ejecutivo o, si ello fuese necesario debido al tamaño de la organización, al jefe ejecutivo adjunto a cargo de los programas.**

8. Los miembros de la Junta observan que la recomendación 2 *supra* va dirigida a los órganos legislativos. A este respecto, puntualizan que la cuestión de la contratación o la designación de funcionarios para que se ocupen de los recursos de información dentro de la organización es prerrogativa del Jefe Ejecutivo. Respecto de la designación de los oficiales jefes de información y su mandato, no existe una norma convenida entre las organizaciones del sistema. Los miembros de la Junta opinan que en realidad, e independientemente de si en el mandato de los oficiales jefes de información se prevé o no el contenido de información sustantiva o la infraestructura de sistemas de información o ambas vertientes, lo importante es que las funciones y responsabilidades concretas que corresponden a cada esfera queden absolutamente claras y estén bien definidas en términos de funcionamiento en todo momento. En el caso de las Naciones Unidas se ha establecido un organismo, la Junta para la tecnología de la información y las comunicaciones, como estructura directiva que se ajusta a la compleja estructura de la Secretaría. Actúa como organismo central de política y normativa, y procura conseguir una participación del nivel y el alcance necesarios en todas las iniciativas y decisiones pertinentes en materia de tecnología de la información y las comunicaciones.

9. Por estos motivos, los miembros de la Junta toman nota de las sugerencias formuladas por la Dependencia Común de Inspección en los incisos i) a v) de la recomendación que figura más arriba respecto del mandato de los oficiales jefes de información. Señalan que, aunque estas ideas puedan resultar útiles, en última instancia la decisión sobre el mandato de los oficiales jefes de información corresponde a cada organización según sus necesidades. En su opinión, el oficial jefe de información debe estar capacitado para interpretar el asesoramiento procedente de los órganos legislativos y los mecanismos interinstitucionales, aclarar la aplicación de políticas y normas a la amplia gama de necesidades de funcionamiento actuales, estipular los criterios para evaluar la gestión de la infraestructura y prestar otros servicios de asesoramiento especial y competente según las necesidades particulares de la organización.

Recomendación 3: Los órganos legislativos deberían pedir a los jefes ejecutivos:

a) **Que adoptasen, en la medida en que no lo hubiesen hecho todavía, las siguientes medidas previas a la implantación y/o desarrollo de un nuevo sistema de IG (párrs. 16, 22, 24, 26, 28 a 31, 34, 37, 40 y 41):**

i) **Perfeccionar los actuales procesos, procedimientos y prácticas de trabajo a fin de apoyar la gestión basada en los resultados e individualizar las necesidades en función del cumplimiento de los objetivos fundamentales de su misión sobre la base de los procesos, procedimientos o prácticas**

mejorados, teniendo debidamente en cuenta la posibilidad de una contratación externa de las funciones de apoyo, como por ejemplo el mantenimiento de la nómina de sueldos, las actividades contables, etc. (véase la recomendación 5 a) iii);

ii) Elaborar un plan para integrar diversos sistemas de gestión (como los sistemas de gestión de recursos financieros y humanos), con el propósito de implantar y desarrollar un sistema de información para la gestión a escala de toda la organización, como es el sistema de ERP.

iii) Llevar a cabo un estudio en profundidad de las funciones que las aplicaciones de ERP podrían satisfacer y realizar un análisis de la relación costo-beneficio de las diversas opciones que estén al alcance de cada organización (como la concepción dentro de la organización, los servicios compartidos con otras entidades del sistema de las Naciones Unidas, y la compra de un paquete comercial, incluida la posibilidad de modificar los procedimientos para adaptarlos a las mejores prácticas de la industria en lugar de “personalizar” los productos comerciales para adaptarlos a los requisitos de las organizaciones), teniendo en cuenta la necesidad de cooperación y coordinación, dentro de lo posible, entre los diversos organismos (véase la recomendación 5);

b) Presentar informes sobre las medidas adoptadas sobre los asuntos expuestos y, de manera regular, sobre los progresos realizados en la ejecución del proyecto de sistema de IG, con miras a su examen y la adopción de medidas adecuadas.

10. Los miembros de la Junta observan que, aunque los incisos i) a iii) anteriores pueden ser prácticas empresariales bien establecidas, es posible que no resulte conveniente, por razones obvias, convertirlos en normas para todas las organizaciones del sistema.

11. Habida cuenta de lo anterior, y dado que las organizaciones del sistema pueden tener necesidades específicas, los miembros de la Junta dudan que sea factible, en particular, poner en práctica el inciso iii), que exigiría modificar o adaptar las reglas, los procedimientos y los procesos en la materia en el entorno del sistema de las Naciones Unidas.

Recomendación 4: A fin de aumentar la transparencia y la posibilidad de comparar las consecuencias financieras de los proyectos de sistema de información para la gestión, el Secretario General de las Naciones Unidas, en su calidad de Presidente de la Junta de los jefes ejecutivos del sistema de las Naciones Unidas para la coordinación, debería pedir al Comité de Alto Nivel sobre Gestión de la Junta que realizara una clasificación de costos normalizada para utilizarla en la estimación de costos de los proyectos de sistema de información para la gestión ejecutados por las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas y que informase al respecto a los órganos legislativos competentes de esas organizaciones por conducto de sus jefes ejecutivos (párrs. 42 a 44).

12. Si bien en principio la recomendación 4 *supra* es aceptable, los miembros de la Junta señalan que el establecimiento de clasificaciones de costos normalizadas exigiría tomar en consideración toda una serie de factores, por ejemplo, las cuestiones relativas al alcance de los proyectos de sistemas de información para la gestión que

deberían incluirse, los procesos y métodos de análisis empresariales, la definición de los riesgos, la determinación de la infraestructura necesaria, los mecanismos de rendición de cuentas, el entorno de trabajo, las necesidades en materia de control financiero, etc. Entre estos numerosos factores hay diversas cuestiones técnicas y prácticas sobre las que, como demuestra la experiencia, no es fácil alcanzar un acuerdo entre las organizaciones del sistema. Por consiguiente, la complejidad de esos factores puede hacer difícil aplicar la recomendación. Los miembros de la Junta señalan también que es necesario hacer mayor hincapié en el hecho de que la mayoría de los costos asociados con la puesta en marcha de sistemas de información tienen que ver con los recursos humanos, más que con los aparatos y programas informáticos, y en que debe tenerse en cuenta debidamente este factor.

Recomendación 5: Con el fin de fortalecer la cooperación y coordinación respecto de la concepción y puesta en práctica de sistemas de información para la gestión en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, evitando para ello la duplicación de actividades e inversiones, el Secretario General de las Naciones Unidas, en su calidad de Presidente de la Junta de los jefes ejecutivos del sistema de las Naciones Unidas para la coordinación debería pedir al Comité de Alto Nivel sobre Gestión de la Junta (párrs. 4, 40, 41 y 45 a 47):

a) Que intensifique las consultas sobre la materia teniendo en cuenta las siguientes opciones:

- i) Concepción o aplicación en conjunto de sistemas de información para la gestión por parte de las organizaciones que tengan aspectos comunes de acuerdo con la naturaleza de sus mandatos¹ o necesidades similares con respecto a las funciones de apoyo (por ejemplo, nómina de sueldos, contabilidad, gestión de recursos humanos, servicios generales);**
- ii) Utilización de servicios en común con otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas;**
- iii) Prestación externa de funciones comunes de apoyo a otras organizaciones;**
- iv) Realización, por parte de las organizaciones que hayan desarrollado un sistema de ERP, de servicios de aplicaciones para otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas;**
- v) Posible intensificación de la utilización del Centro Internacional de Cálculos Electrónicos (CICE);**

b) Que por conducto de los jefes ejecutivos de las organizaciones correspondientes informe al respecto a los órganos legislativos competentes, para que éstos realicen el examen pertinente y adopten las medidas apropiadas.

13. Los miembros de la Junta opinan que, en primer lugar, las medidas propuestas para fomentar la coordinación y la cooperación en las actividades de preparación y

¹ Sobre la base de conversaciones mantenidas con funcionarios de diversas organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, se estima que las organizaciones de dicho sistema podrían por ejemplo agruparse a grandes rasgos de la manera siguiente: las Naciones Unidas propiamente tales; los fondos y programas de las Naciones Unidas; y los organismos especializados, que a su vez podrían clasificarse en varios subgrupos, según se trate de organizaciones dedicadas de preferencia a actividades sobre el terreno o a actividades en la sede, o se trate de organizaciones grandes o pequeñas.

aplicación de sistemas de información para la gestión, aunque en general son válidas, deben examinarse caso por caso teniendo en cuenta la complejidad de las distintas organizaciones del sistema así como sus necesidades marcadamente diferentes respecto de los sistemas de información para la gestión. Además, es probable que sólo sean aplicables al caso de sistemas de información para la gestión que se planean por primera vez. Como se ha indicado en el párrafo 5 anterior, cuando están en proceso de construcción o ya en funcionamiento los sistemas de este tipo tienen lugar actividades más intensas de cooperación y coordinación, entre otras las del grupo de intereses especiales en relación con sistemas SAP, la planificación de recursos empresariales y el Grupo Asesor Interinstitucional sobre Telecomunicaciones. Por lo que se refiere a las funciones de servicios compartidos y apoyo a la contratación externa, los miembros de la Junta observan que existen algunos acuerdos entre organizaciones, aunque no en todo el sistema. También observan que siempre que puedan conseguirse economías de escala deberá fomentarse una mayor utilización del CICE como proveedor de servicios. Los miembros de la Junta señalan que esas cuestiones están en el programa del Comité de Alto Nivel sobre Gestión, que es el mecanismo interinstitucional adecuado para proporcionar un marco común para tomar en consideración estas opciones.
