



Asamblea General

Distr. general
5 de septiembre de 2017
Español
Original: inglés

Septuagésimo segundo período de sesiones
Tema 143 del programa provisional*
Dependencia Común de Inspección

Servicios de apoyo administrativo: papel de los centros de servicios en la reformulación de la prestación de servicios administrativos

Nota del Secretario General

Adición

El Secretario General tiene el honor de transmitir a los miembros de 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 “Servicios de apoyo administrativo: papel de los centros de servicios en la reformulación de la prestación de servicios administrativos” (véase A/72/299).

* A/72/150.



Resumen

El informe de la Dependencia Común de Inspección titulado “Servicios de apoyo administrativo: papel de los centros de servicios en la reformulación de la prestación de servicios administrativos” (véase A/72/299) examina los procesos que las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas han utilizado al reformular la prestación de servicios de apoyo administrativo, en particular mediante la utilización de centros de servicios centralizados.

En la presente nota se recogen las opiniones de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas acerca de las recomendaciones formuladas en el informe. Las opiniones se han consolidado con arreglo a la información proporcionada por las organizaciones que integran la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación, que acogieron favorablemente el informe y respaldaron algunas de sus conclusiones.

I. Introducción

1. El informe de la Dependencia Común de Inspección titulado “Servicios de apoyo administrativo: papel de los centros de servicios en la reformulación de la prestación de servicios administrativos” examina los procesos que las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas han utilizado al reformular la prestación de servicios de apoyo administrativo, en particular mediante la utilización de centros de servicios centralizados.

II. Observaciones generales

2. Las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas acogen con beneplácito el informe de la Dependencia Común de Inspección sobre los servicios de apoyo administrativo. Acogen con satisfacción su examen de los métodos y prácticas utilizados por las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas para reformular la prestación de servicios de apoyo administrativo mediante la utilización de servicios compartidos y centros de servicios, y agradecen su análisis detallado y sus buenas recomendaciones.

3. Aunque reconocen el valor del informe, algunas organizaciones encontraron algunas esferas que podrían mejorarse con más análisis o claridad. Señalan, por ejemplo, que en algunos lugares del informe se presentan opiniones que podrían mejorarse con la inclusión de datos de apoyo, citando como ejemplo la siguiente declaración que figura en el párrafo 31: “En relación con la consolidación de la prestación de servicios, las organizaciones de las Naciones Unidas están bien encaminadas por lo que respecta al examen de los servicios compartidos (consolidados)”. Ya que esta declaración figura como una conclusión del informe, se sugirió la posibilidad de reforzarla con la inclusión de datos de apoyo más detallados.

4. Las organizaciones observan que en varios lugares del informe se hace especial hincapié en los costos como factor impulsor que alienta a las organizaciones a establecer centros de servicios mediante, por ejemplo, el traslado a lugares de bajo costo y, en menor medida, la prestación de servicios de mejor calidad. Sin embargo, se sugirió que también era importante destacar un tercer aspecto, a saber, la prestación de especial atención a la liberación de talentos para funciones de mayor valor añadido, ya sean estratégicas o programáticas.

5. Tomando conocimiento del examen de los centros de servicios existentes que figuran en el informe, algunas organizaciones observan que las organizaciones que establecieron centros de servicios centralizados eran en su mayoría grandes, lo que sugiere que esas organizaciones tenían el efecto de escala interna suficiente para apoyar esa actuación. Si ese fuera el caso, sería conveniente aclarar las opciones de que disponen otras organizaciones que no poseen la escala suficiente para actuar por su cuenta, como la posibilidad de colaborar con otras organizaciones más pequeñas a fin de llegar a la masa crítica necesaria para crear un centro de servicios independiente o unirse a un centro de organizaciones más grande. Las organizaciones señalan que, en este último caso, hay cuestiones que sería necesario resolver, como los diferentes sistemas de planificación de los recursos institucionales, los marcos de control interno (incluidos los riesgos) y la necesidad de establecer relaciones de servicios oficiales.

6. Algunas organizaciones consideraron que habría sido útil contar con más información sobre los costos de la transición de un modelo de servicios a otro. Además, aunque las organizaciones agradecieron la inclusión del estudio de viabilidad y el análisis de la relación costo-beneficio, a algunas les pareció que los

estudios de viabilidad se centran principalmente en los diferenciales de los costos de ubicación y no tanto en las ganancias obtenidas en eficiencia.

7. Algunas organizaciones observan que el informe no aborda la forma en que los servicios administrativos se integran en los marcos de control institucional, ni se ocupa de las garantías ofrecidas en los servicios prestados y, en caso de que se ofrecieran, por quién y a quién. Sería especialmente importante resolver esas cuestiones en los casos de las organizaciones que estén prestando servicios a otras, así como en los casos en que los órganos rectores hayan solicitado una opinión a sus servicios de auditoría o supervisión interna sobre la gobernanza, la gestión de riesgos y el marco de control.

8. Por último, algunas organizaciones observan que las últimas novedades puede que no se hayan integrado plenamente en el informe, citando como ejemplo la continua implantación progresiva de Umoja en la Secretaría de las Naciones Unidas.

III. Observaciones específicas sobre las recomendaciones

Recomendación 1

Los jefes ejecutivos de las organizaciones que cuenten con centros mundiales de servicios deben definir y establecer los mecanismos y sistemas necesarios para prestar apoyo a un seguimiento eficiente del servicio prestado a los clientes y el mantenimiento de una inteligencia institucional para medir el desempeño y mejorarlo y realizar comparaciones con los puntos de referencia.

9. Las organizaciones apoyan la recomendación, señalando que, dado que la eficiencia y la mejor calidad de los servicios son dos de los principales objetivos de los centros de servicios, es fundamental permitir el seguimiento de los resultados para vigilar constantemente los niveles de desempeño, lo que promovería un continuo mejoramiento de la eficiencia y la eficacia en la prestación de los servicios.

10. Señalan también que el establecimiento de mecanismos y puntos de referencia que tengan por objeto mantener correctamente una inteligencia empresarial para medir el desempeño puede ser una tarea compleja, para lo cual es necesario prestar especial atención a la realización de un análisis institucional exhaustivo antes de determinar y adoptar mecanismos y sistemas específicos. Con ello se asegura una coherencia entre la visión institucional, los procesos y los mecanismos y sistemas necesarios y, en última instancia, contribuye a aumentar la eficiencia y la eficacia de los servicios prestados. Entre otras características que las organizaciones proponen cuando se apliquen cualesquiera de las soluciones propuestas es que éstas no sean demasiado costosas de mantener, ni añadan más trabajo a las dependencias institucionales, sean fácilmente ajustables y flexibles para adaptarse a la evolución de las necesidades y vengán dictadas por las necesidades del propio centro de servicios compartidos y sean de su propiedad.

Recomendación 2

Los jefes ejecutivos de las organizaciones que cuenten con centros mundiales de servicios deben definir puntos de referencia de eficiencia sobre la base de normas objetivas y velar por que las metas de desempeño se ajusten progresivamente para alcanzarlas.

11. Las organizaciones apoyan la recomendación. Señalan que los puntos de referencia y las metas de desempeño son fundamentales para asegurar que los beneficios previstos de los centros de servicios establecidos sean realistas y se cumplan. Por consiguiente, en relación con esta recomendación, también deberían

tomarse en consideración medidas que ayudasen a mejorar la eficacia de la actividad institucional desempeñada, ya que los puntos de referencia de la eficiencia no solucionan por sí solos la cuestión del mejoramiento de la eficacia, que se considera uno de los efectos esperados de la recomendación. También cabe señalar que para hacer un seguimiento realmente válido de los niveles del servicio prestado a los clientes, es importante que los responsables institucionales establezcan los puntos de referencia con antelación o colaboren estrechamente en su establecimiento.

Recomendación 3

En el plazo de un año, los jefes ejecutivos deben delimitar las responsabilidades para proseguir las mejoras en curso y para realizar modificaciones en el proceso y garantizar que la gobernanza de los centros de servicios y los acuerdos de gestión dejen claro el papel conexo de los directores de tales centros.

12. Las organizaciones apoyan la recomendación. Señalan la importancia de establecer desde el principio acuerdos claros de gobernanza y gestión, que eviten la incertidumbre y la confusión entre los clientes y los proveedores de servicios en lo que respecta a la presentación de informes o la delegación de autoridad.

Recomendación 4

Cuando examinen las pertinentes propuestas presupuestarias de las organizaciones, a partir del próximo ciclo presupuestario, los órganos legislativos, en apoyo de sus funciones de supervisión y vigilancia, deben pedir a sus órganos de asesoramiento técnico que analicen los resultados, incluidos los beneficios obtenidos, de la reforma de los servicios administrativos.

13. Las organizaciones apoyan la recomendación y convienen en la importancia de los análisis claros, transparentes y sólidos de los resultados de los centros de servicios como parte de cualquier propuesta presupuestaria institucional.

Recomendación 5

La Asamblea General, en consonancia con el examen que está llevando a cabo la Comisión de Administración Pública Internacional de todas las categorías de personal, debe adoptar medidas, de ser posible en su septuagésimo segundo período de sesiones, a fin de atender a las necesidades que tienen las organizaciones de profesionales con conocimientos especializados de contratación local a los efectos del desempeño de funciones más allá del ámbito nacional.

14. Las organizaciones apoyan la recomendación.