

Programa JPO

**Resultados
del cuestionario
del donador
2002**

Cuestionario del donador 2002

Resultados

Presentación

El Centro de Servicios de los Jóvenes profesionales en prácticas (JPO) es una sucursal de la Oficina de Recursos Humanos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. En fecha del envío de este cuestionario, el CSJPO administraba a 250 JPO activos, los cuales trabajan en las agencias siguientes: el PNUD y sus fondos/programas afiliados (DDC¹, FNUDC², IAPSO³, UNDGO⁴, UNIFEM⁵, VNU⁶), FNUAP⁷ y UNOPS⁸. Los JPO actuales son patrocinados por 18 países y sirven en 88 centros de trabajo por todo el mundo.

Trasladado de Nueva York a Copenhague en el verano de 2001, el Centro de Servicios de JPO está ubicado en el edificio de la Oficina Nórdica del PNUD/ONU. Siguiendo la política de reformas de la ONU y el proceso de cambio corporativo en el PNUD, el CSJPO tiene como objetivo ofrecer el concepto de “todo bajo el mismo techo” cubriendo así todos los temas pertinentes a la administración de los JPO, tales como los recursos humanos, las finanzas, los viajes, etc... El programa de trabajo obra con el fin de racionalizar los procesos laborales y los trámites así como reducir considerablemente el tiempo de respuesta. El objetivo final sigue siendo un servicio y apoyo óptimos a los JPO, los cuales aportan una notable contribución al esfuerzo de la comunidad de la ONU por crear un entorno generador de desarrollo humano sostenible.

¹ Centro de Desarrollo de las Tierras áridas (DDC, ex-UNSO)

² Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización (FNUDC)

³ Oficina de Servicios Interinstitucionales de Adquisición (IAPSO)

⁴ Oficina del Grupo de Desarrollo de las Naciones Unidas (UNDGO)

⁵ Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM)

⁶ Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU)

⁷ Fondo de Población de las Naciones Unidas (FNUAP)

⁸ Oficina de Servicios para Proyectos de las Naciones Unidas (UNOPS)

Sobre un tal fondo, la difusión anual de cuestionarios destinados a todos los JPO es crucial para garantizar que el Centro de Servicios de JPO se mantenga al tanto de los principales acontecimientos que ejercen influencia sobre la actuación y el bienestar de los JPO así como para solicitar reacciones acerca del historial más reciente del mismo CSJPO.

Además, en sintonía con el compromiso adquirido por el Centro de Servicios de JPO con sus socios, tres otras encuestas sobre la satisfacción de los clientes (países patrocinadores, oficinas de campo y oficinas de las sedes) fueron distribuidas en octubre y noviembre de 2002.

El presente documento es la síntesis de las respuestas y el análisis de los principales resultados conseguidos en la primera entrega de la encuesta de los países patrocinadores.

Todos los cuestionarios que hemos recibido han sido tratados de un modo estrictamente confidencial para que opiniones y comentarios individuales no quedasen desvelados.

La encuesta se encontraba dividida en tres secciones y de la manera siguiente:

- **Cooperación y comunicación con el Centro de Servicios de JPO** (10 preguntas);
- **Información que les proporcionan los JPO acerca del Programa de JPO** (4 preguntas);
- **Comentarios de orden general, ideas, otra información** (3 preguntas).

La encuesta fue accesible en línea en el sitio Internet del Centro de Servicios de JPO (www.jposc.org). Un mensaje electrónico, anunciando el lanzamiento de la encuesta, fue enviado el 1 de octubre de 2002 a todas las gentes involucradas. La fecha límite para responder fue el 3 de noviembre de 2002. Los encuestados tenían la alternativa de poder contestar al cuestionario utilizando un archivo bajo formato Word.

Se les pidió a los destinatarios de la encuesta que basaran sus respuestas en sus experiencias durante el pasado año.

Los resultados y comentarios que hemos recibido serán detenidamente analizados y tenidos en cuenta en la medida de lo posible.

Todo el equipo del Centro de Servicios de JPO del PNUD aprovecha esta oportunidad para expresar su agradecimiento a nuestros socios, y particularmente a los que se tomaron el tiempo necesario para rellenar la encuesta, por el apoyo continuo que nos brindan.

Índice de participación

Participación general (14/18)

78 %

Este cuestionario ha sido enviado a los dieciocho países patrocinadores que financiaban a los JPO cuando la encuesta fue lanzada.

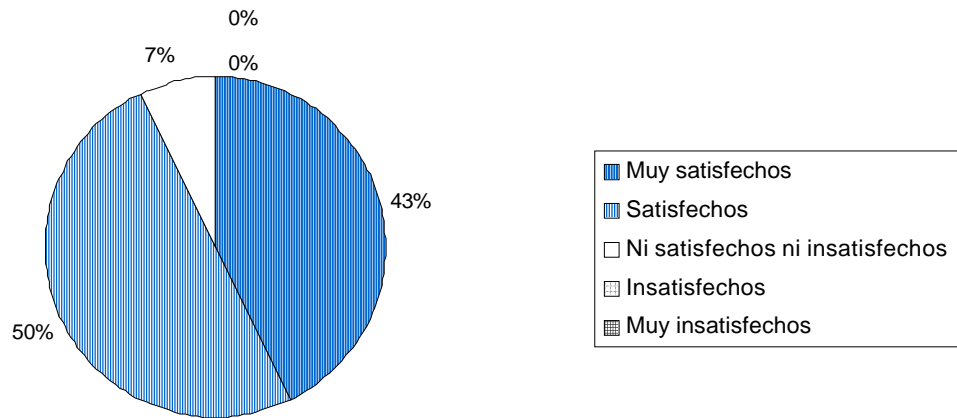
- Alemania
- Austria
- Bélgica
- Canadá
- Dinamarca
- España
- Finlandia
- Francia
- Irlanda
- Italia
- Japón
- Luxemburgo
- los Países Bajos
- Noruega
- Portugal
- el Reino Unido
- Suecia
- Suiza

Se han recibido catorce respuestas. Los países que han respondido a la encuesta financian al 91% de los JPO administrados por el Centro de Servicios de JPO.

Sección 1

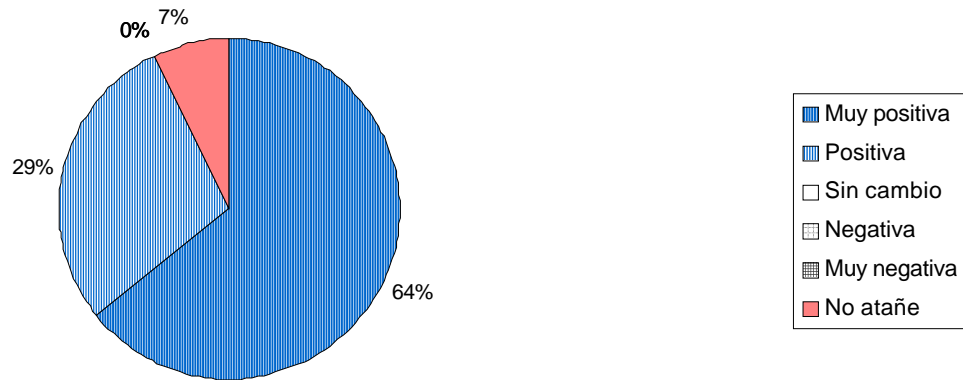
Cooperación y comunicación con el Centro de Servicios de JPO

1.1 ¿En general, cuál es el grado de satisfacción que les proporciona el Programa JPO del PNUD en comparación con las expectativas de su gobierno?



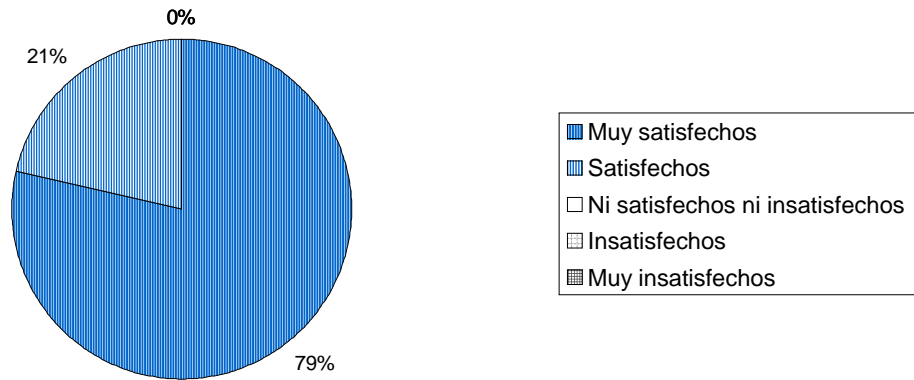
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global (14 respuestas) (6/7/1/0/0)	43 %	50 %	7 %	0 %	0 %

1.2 ¿Qué apreciación hacen ustedes del cambio de calidad de los servicios suministrados por el CSJPO después de la reubicación de Nueva York a Copenhague en julio de 2001?



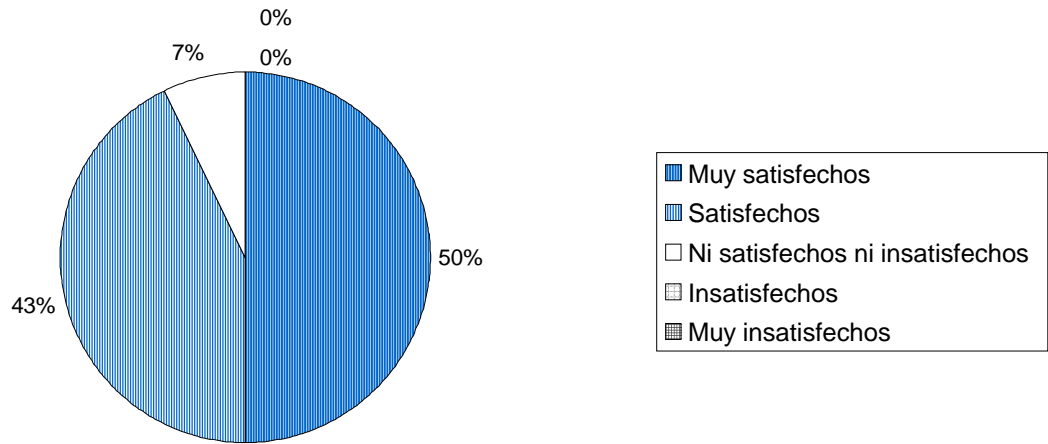
	Muy positiva	Positiva	Sin cambio	Negativa	Muy negativa	No atañe
Global (14 respuestas) (9/4/0/0/1)	64 %	29 %	0 %	0 %	0 %	7 %

1.3 ¿Cuál es el grado de satisfacción que les proporciona el plazo de tiempo con el que les llegan las respuestas cuando se ponen en contacto con el Centro de Servicios de JPO (teniendo en cuenta nuestro principio de las 72 horas para suministrar las respuestas)?



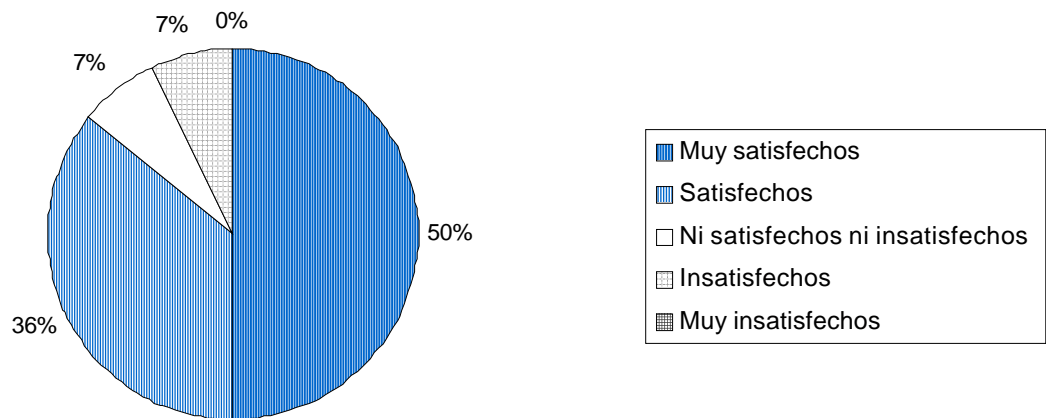
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global (14 respuestas) (11/3/0/0/0)	79 %	21 %	0 %	0 %	0 %

1.4 ¿Cuál es el grado de satisfacción, en cuanto a exactitud, que les proporcionan nuestras respuestas a sus preguntas y preocupaciones?



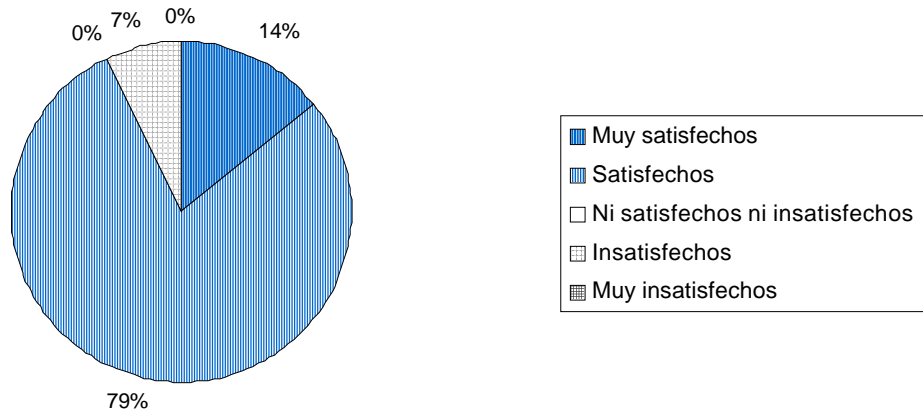
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global (14 respuestas) (7/6/1/0/0)	50 %	43 %	7 %	0 %	0 %

1.5 ¿Cuál es el grado de satisfacción que les proporcionó la cooperación entre nuestras organizaciones durante el último ciclo de reclutamiento?



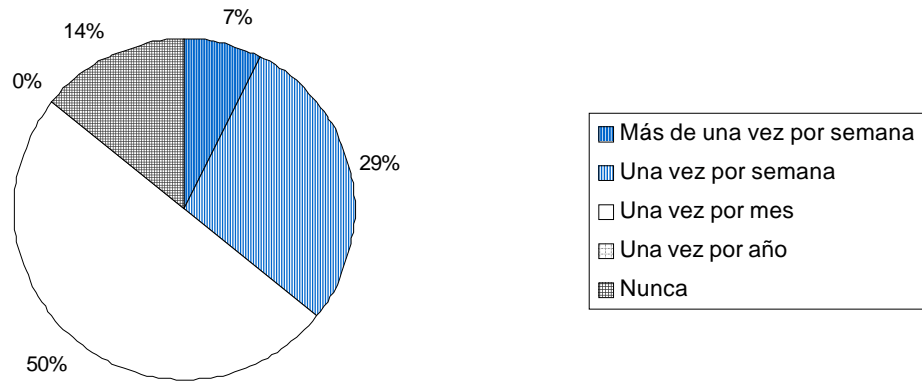
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global (14 respuestas) (7/5/1/1/0)	50 %	36 %	7 %	7 %	0 %

1.6 ¿Cuál es el grado de satisfacción que les proporciona el PNUD en su forma de cumplir con sus obligaciones hacia su gobierno?



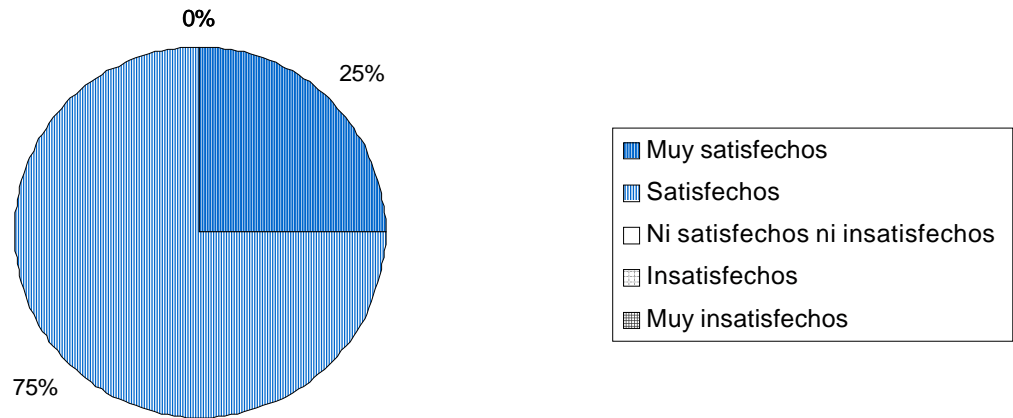
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global (14 respuestas) (2/11/0/1/0)	14 %	79 %	0 %	7 %	0 %

1.7 ¿Con qué frecuencia utilizan/visitan ustedes el sitio web (www.jposc.org) del Centro de Servicios de JPO?



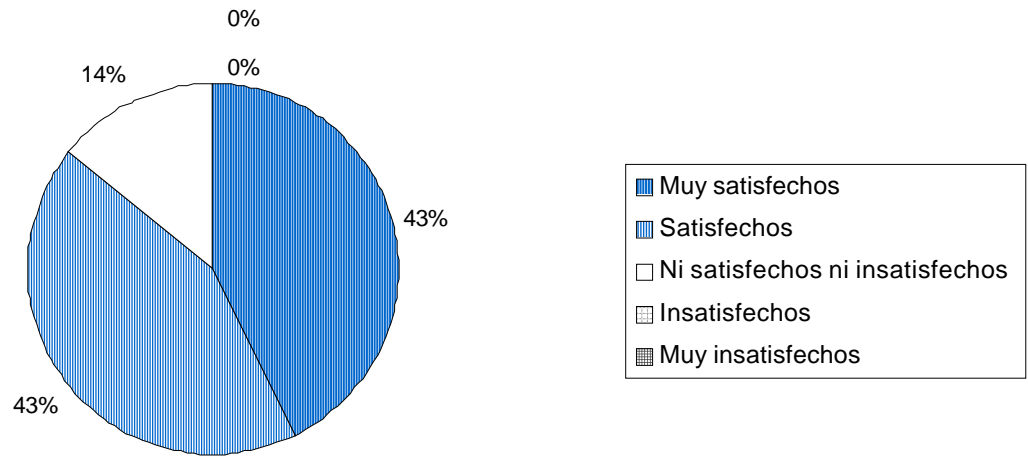
	Más de una vez por semana	Una vez por semana	Una vez por mes	Una vez por año	Nunca
Global (14 respuestas) (1/4/7/0/2)	7 %	29 %	50 %	0 %	14 %

1.8 ¿En caso de que ustedes usen el sitio web del CSJPO, cuál es el grado de satisfacción que el sitio les proporciona e n relación con las necesidades de información que su gobierno tiene acerca del Programa JPO?



	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global (12 respuestas) (3/9/0/0/0)	25 %	75 %	0 %	0 %	0 %

1.9 ¿Cuál es el grado de satisfacción que les han proporcionado los folletos JPO distribuidos en abril 2002?



	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global (14 respuestas) (6/6/2/0/0)	43 %	43 %	14 %	0 %	0 %

1.10 ¿Qué podríamos mejorar para atender de una forma más adecuada las necesidades de información de su gobierno?

Los encuestados han enviado ocho comentarios:

“Informar al patrocinador de cómo el PNUD comunica a los JPO que hay una posible asignación disponible tras el fin de su propia misión (aparte quizás del sitio web).”

“Informar también acerca del reclutamiento de los ex JPO del PNUD a través de proyectos y en otras agencias de la ONU.”

“Mejor información sobre los temas presupuestarios.”

“Necesitamos informes creíbles y transparentes sobre el desempeño de los JPO.”

“Sería muy útil ser automáticamente informados acerca de cuándo los JPO empiezan y terminan su asignación. Sé por experiencia que esto se hace a veces pero no siempre.”

“Tiene que quedar bien claro que el CSJPO es el foco central para todo lo que respecta a los JPO del PNUD (de este modo se evita que las oficinas de campo pasen acuerdos directamente con las embajadas sin informar ni al CSJPO ni siquiera a los Ministerios de Asuntos Exteriores). Sin embargo, reconozco que la misma norma también concierne a las embajadas. Además soy consciente de que no es posible tenerlo todo siempre bajo control!”

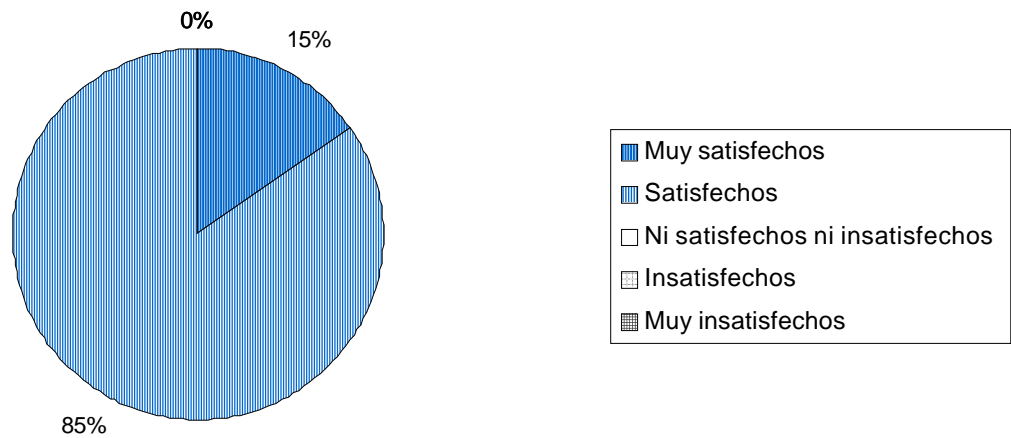
“Mayor información por parte de los JPO acerca de su tipo de trabajo y su cartera de proyectos.”

“La información es buena pero hace falta captar de una manera más sutil la atención de sus corresponsales cuando ustedes piden una respuesta. No pensé que los donadores tenían que rellenar este cuestionario; creí que se dirigía sólo a los JPO.”

Sección 2

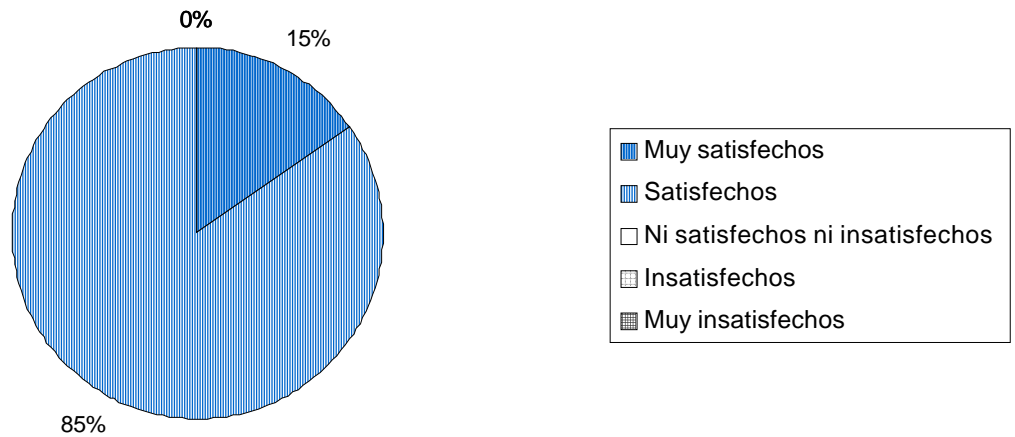
El eco que les hacen llegar los JPO acerca del Programa JPO

2.1 ¿Cuál es su impresión general en cuanto al grado de satisfacción que sienten los JPO patrocinados por su gobierno acerca de su nombramiento?



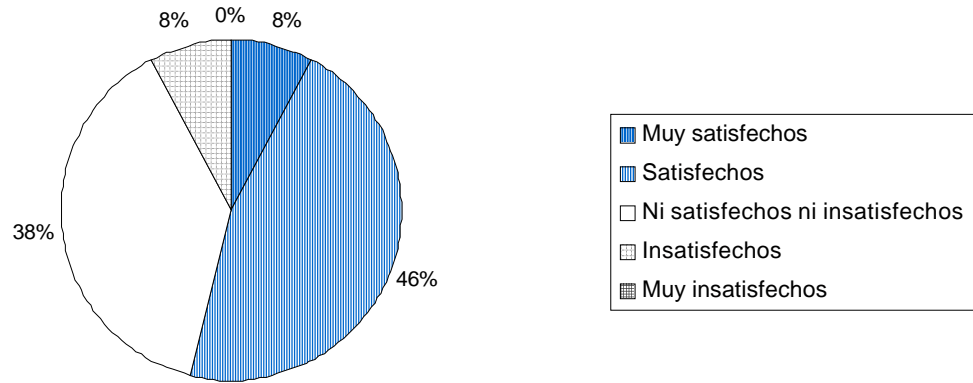
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global (13 respuestas) (2/11/0/0/0)	15 %	58 %	0 %	0 %	0 %

2.2 ¿Cuál es su impresión en cuanto al grado de satisfacción que sienten los JPO acerca de la adquisición de nuevas competencias durante su misión?



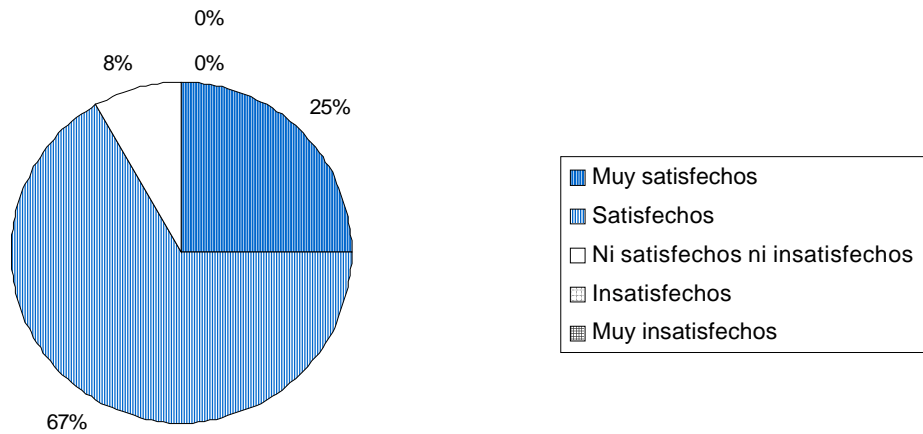
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global (14 respuestas) (2/11/0/0/0)	15 %	85 %	14 %	0 %	0 %

2.3 ¿Cuál es su impresión en cuanto al grado de satisfacción que sienten los JPO acerca de las posibilidades de formación que se les proporciona durante su misión?



	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global (13 respuestas) (1/6/5/1/0)	8 %	46 %	38 %	8 %	0 %

2.4 ¿Cuál es su impresión en cuanto al grado de satisfacción que sienten los JPO acerca de la calidad de los servicios que les proporciona el CSJPO?



	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
Global (12 respuestas) (3/8/1/0/0)	25 %	67 %	8 %	0 %	0 %

Sección 3

Comentarios, ideas y evaluaciones de orden general

3.1 ¿Cuáles son las tres observaciones más positivas que pueden hacer acerca del Centro de Servicios de JPO?

Los encuestados han enviado 40 comentarios. Algunos pueden ser agrupados en las categorías siguientes:

- 9 comentarios (22%) se refieren a la **rapidez** con la que el Centro de Servicios de JPO contesta a las averiguaciones;
- 8 comentarios (20%) tratan del **profesionalismo y compromiso** del CSJPO;
- 6 comentarios (15%) ponen énfasis en la **calidad del sitio web y/o la información** suministrada por el Centro de Servicios de JPO;
- 6 comentarios (15%) se refieren a la **eficiencia del CSJPO**;
- 6 comentarios (15%) tratan del **liderazgo y protagonismo desempeñados** por el Centro de Servicios de JPO en el papel del cambio que se lleva a cabo en el PNUD.

“Al ser un Centro muy bien estructurado con respecto a todos los asuntos sobre los JPO, el trabajo administrativo diario queda simplificado. El Centro también responde siempre a nuestras solicitudes dentro de un breve período de tiempo. Hasta ahora no hubo problema que no fuera resuelto.”

1. Buen seguimiento.
2. Contestación inmediata.
3. Buena información sobre las actividades en curso.

1. Contestación rápida.
2. Respuestas precisas.
3. Mucha información en el sitio web.

1. Orientado hacia el cliente.
2. Reacción sin demora frente a las averiguaciones hechas por el gobierno y los JPO.
3. Sitio web instructivo.

1. Eficiencia.
2. Receptividad.
3. Uso de la tecnología para el suministro de servicios.

1. Seguimiento rápido.
2. Seguimiento riguroso.
3. Personal eficiente y con gran dedicación.

1. Orientado hacia el servicio.
2. Buenos administradores.
3. Dan la impresión de querer mejorar la administración (pero no la política).

1. De consulta fácil.
2. Muy conveniente tener un centro único que administra todos los asuntos complejos del Programa de JPO.
3. Buen sitio web.

1. El sitio web, pero no es siempre accesible.
2. Relaciones excelentes entre Copenhague y [mi país].
3. Se presta muy buena atención a los problemas humanos de los JPO cuando surgen.

1. Rapidez.
2. Amabilidad.
3. Cambios realizados.

1. Servicios de calidad suministrados a los JPO.
2. Contestación rápida.
3. Información de calidad - sitio web y folleto.

1. Un modelo de coordinación.
2. El FNUAP, UNICEF, ACNUR, WFP deberían adoptar un modelo similar de organización, lo que permitiría estandarizar el mismo enfoque administrativo en cuanto al reclutamiento así como el mismo marco o modelo respecto al protocolo de acuerdo.
3. Prueba de liderazgo apreciada.

1. Profesionalidad.
2. Servicio.
3. Rapidez.

1. Eficacia/competencia.
2. Rapidez.
3. Amabilidad.

3.2 ¿Cuáles son las tres observaciones menos positivas que pueden hacer acerca del Centro de servicios de JPO?

Nos han llegado catorce comentarios respect o a esta cuestión, cuatro de entre ellos tratan del tema de la supervisión de los JPO.

1. Los informes financieros destinados al patrocinador no son completamente satisfactorios; pensamos que mejorarán en términos generales cuando el CSJPO administre todos los asuntos en el curso del año 2003.
2. Los candidatos de los países patrocinadores sacarían mucho provecho de las entrevistas que mantienen con el PNUD, en particular respecto a la comprensión general del papel/estatus del JPO en relación con la oficina de campo para la que postulan; tal vez esto sea un tema que podríamos profundizar juntos ya que este comentario coincide también con un deseo de los JPO (a pesar de que los Términos de referencia y organigramas pueden ser consultados tanto en su sitio web como en el nuestro).
3. ¿Cómo cumple el JPO en la oficina de campo? Si el supervisor no puede desempeñar su cargo como debido (gente casi siempre de viaje, muchos apuros, etc...) ¿Cómo tratamos estos casos? ¿Su oficina dará la alerta rápidamente?

1. Carencia de influencia por parte del CSJPO sobre la gestión del Programa de JPO a nivel local o carencia general de la política del PNUD.
2. Ausencia de seguimiento efectivo en cuanto a las reclamaciones de los JPO acerca de la mala supervisión.
3. Sistema de control sin efecto.

1. Tendencia a recibir la misma solicitud por parte de diferentes personas en el CSJPO.
2. A veces, difícil de identificar la persona a cargo.
3. Servicios insuficientes de seguimiento para el JPO.

“¡ La partida de Beate !”

“Sólo uno, el cual se refiere al periodo inicial del Centro. Al principio, demasiadas solicitudes de información debidas al cambio de proceso en la administración. Por otra parte, es una señal de cambio positiva.”

“Rigidez, poca operatividad.”

“Coordinación de los diferentes programas de JPO en el sistema de las Naciones Unidas.”

“Es una pena que el Centro de Servicios de JPO no pueda o no quiera implicarse en mayor grado en los problemas encontrados por los JPO en relación con sus supervisores en las oficinas. ”

3.3 Otros comentarios, ideas y evaluaciones:

“Desde que el CSJPO empezó a funcionar, hubo una mejoría notable particularmente por lo que atañe al proceso administrativo.”

“¡ No tengo más que elogios ! ¿ Andan a la caza de alabanzas ?”

“Los comentarios de los jóvenes se refieren a su oficina regional y no al servicio central.”

“Habría que examinar la posibilidad de ubicar en Copenhague la gestión de los dossiers de los JPO pertenecientes a todas las agencias de la ONU.”

“Los Términos de referencia (ToR) son muy bien administrados en comparación con los años pasados. Como los Representantes Residentes tienen que incluir toda la información relevante en los ToR puestos en el sitio web, esto aclara las cosas para todas las partes involucradas. De este modo los ToR serán actualizados efectivamente.

Sin embargo, comentarios de ciertos JPO mencionan que los ToR no se corresponden (a veces para nada) con lo que ellos se encuentran al llegar a sus centros de trabajo respectivos. ¿ Se puede aprender algo de esto ?

¿ De qué manera se les puede seguir la pista a los JPO que casi se encuentran al final de su asignación ? ¿ A partir de entonces, cómo les informa el PNUD sobre las oportunidades de trabajo potenciales (aparte de lo mencionado en su sitio web) ? Referirse a las conferencias de JPO en el pasado - ¿ Qué gana el patrocinador con esto ? ¿Cómo se ocupa el PNUD de las recomendaciones hechas por los JPO ?

[Mi país] y nuestros JPO tuvimos un contacto estupendo con el antiguo miembro de la plantilla del Servicio de JPO, Sra. Beate Pawlikowski, en Nueva York y quisiéramos aprovechar la oportunidad que nos brinda este cuestionario para expresarle todo nuestro agradecimiento por el gran trabajo que llevó a cabo en Nueva York.”

“Siempre que un JPO es nombrado , el representante de la oficina de campo debería ser considerado responsable del éxito de la asignación del JPO. Si el supervisor de una sección en una oficina de campo fracasa constantemente en el intento de integrar a los JPO en su equipo, esto debería repercutir negativamente en el número de JPO puestos a disposición de todas las secciones de la dicha oficina de campo.

El PNUD sacaría mucho provecho si asumiera una política más activa en cuanto al Programa de JPO; por el momento, nos da la impresión de que sólo actúa según la flexibilidad del gobierno patrocinador con respecto al pago de diversos costes y transferencias. Es muy raro que el CSJPO tome medidas para con una oficina de campo.

El 68% de 44 ex JPO del PNUD han respondido que el PNUD no se toma en serio el elemento capacitación del Programa de JPO.

La introducción del JPO a la oficina de campo cuando su llegada debería ser mejorada; incluyendo la introducción a la estructura organizativa de la oficina, las áreas de prioridad, los manuales y bases de datos así como la presentación al Responsable de los Recursos Humanos.

A pesar de haberla pedido muchas veces, el CSJPO no manda la copia de la evaluación anual del JPO al gobierno patrocinador.

Los Términos de referencia acerca de los JPO reflejan muy raramente las necesidades actualizadas de la oficina de campo. Cada vez que un gobierno patrocinador se propone financiar un puesto, el CSJPO debería hacerse confirmar por la oficina de campo la necesidad vigente del dicho puesto y del contenido de los ToR antes de anunciarlo.”