



一般管理：最新情况

秘书处的报告

1. 本最新情况报告总结了自委员会 2012 年 5 月第十六次会议以来秘书处在处理各种管理和行政问题方面取得的进展。本报告应要求¹全面介绍有关全球管理系统的最新情况。报告还更新了有关世卫组织信息技术职能和支出以及企业风险管理的情况。最后，报告按照 2011 年 11 月执委会有关改革问题的特别会议要求²，概述在研究本组织行政工作和管理实际费用方面的进展，并就改进其供资提出建议。

全球管理系统：升级

2. 全球管理系统的技术升级项目于 2012 年 4 月启动，现正按计划进行。根据秘书处早些时候的决定，本次技术升级中不进行系统变动，因此没进行什么系统变动。预计升级后的系统将在 2013 年上半年做好上线启用准备。

3. 本次系统技术升级是甲骨文公司应用路线图的必要组成部分。其范围包括将现有软件从甲骨文电子商务套件 11.5 版升级为 12.1 版，而不必对现有业务流程做出重大改变。通过这次技术升级，世卫组织将仍然有资格获得制造商为全球管理系统提供的最高水平的产品支持，并且能够跟上技术的进步。

4. 自委员会第 16 次会议以来，对项目范围进行了数量有限的变动，以确保在特定领域有所改进。变动包括：

¹ 见文件 EB131/2，执委会在文件 EB131/2012/REC/1 中注意到的，第 1 次会议的摘要记录，第 4 节。

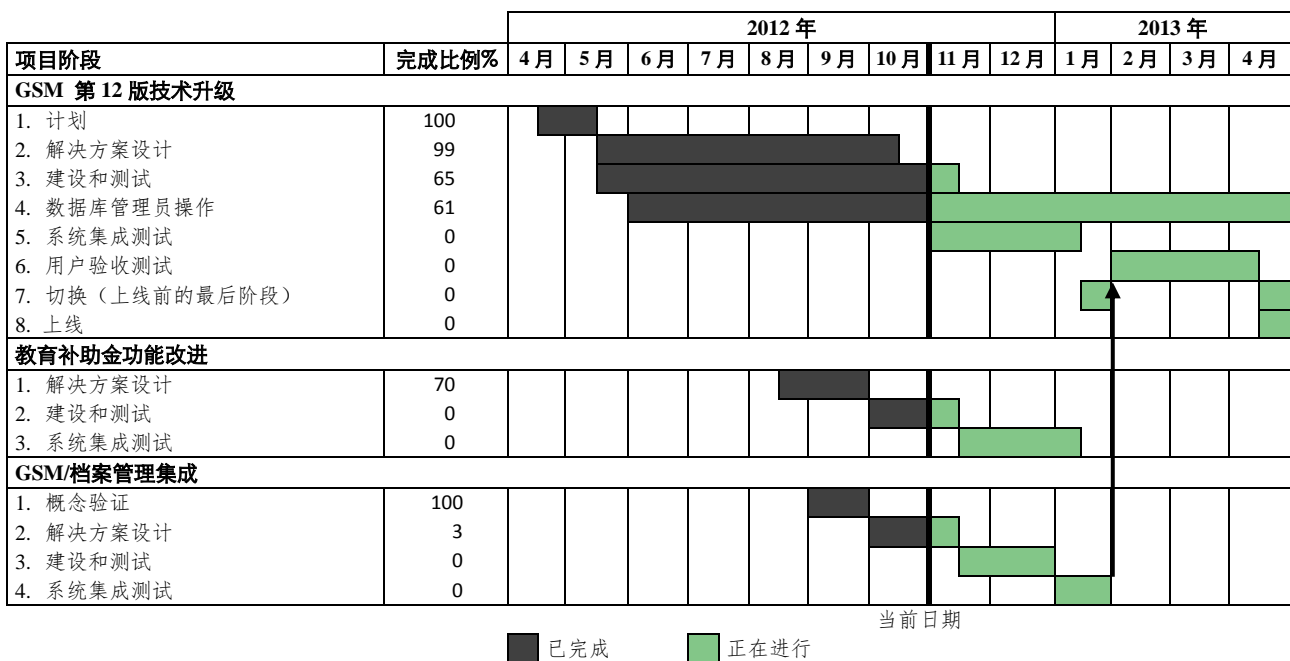
² 见 EBSS2(3)号决定。

(a) (利用 OpenText 公司的 LiveLink 产品)将全球管理系统与档案管理系统集成, 实现两个系统的无缝连接, 以便利文件的上传、分类和存储; 以及

(b) 简化教育补助金相关用户界面和步骤, 促进薪金功能的自动集成。

5. 下图是升级项目高级阶段的时间表和截至 2012 年 10 月底的现状。

图. 高级项目阶段和进展情况



6. 确保系统安全的两个阶段:

(a) 系统集成测试: 将由外部咨询机构 (系统集成商) 和世卫组织信息技术团队进行, 以便在交给最终用户进行测试前确保系统运行正确。该阶段将于 2012 年 11 月初开始, 计划于 2013 年 1 月中结束。

(b) 用户验收测试: 将由业务主题事项专家进行, 以便在升级系统上线前确保其做好一般使用的准备, 换句话说, 确保系统按规格及确定的要求运行。该测试将在总部和除美洲区域以外的所有其它区域同时组织, 时间是 2013 年 2 月初到 4 月中。

7. 为支持技术升级, 也已开始就变动管理开展工作。已经在所有参与区域办事处建立变动管理联系人网络, 并利用该网络编写必要沟通信息, 以支持技术升级。计划发出内

网通讯、建立网站、进行展示并组织午餐研讨会，以便帮助职员了解技术升级所可能带来的变动情况。

8. 除新功能外，预计不需要为本次升级组织单独培训。整个 2013 年，现有规划将继续在总部和所有参与区域按计划实施。2013 年初，定期培训将以新版全球管理系统为基础，以便协助新版的启用。将调整培训材料和按步骤操作指南以便反映新版中的变动。总的来说，培训将越来越针对那些对各种模块操作被拒绝或失败记录最高的职员。

9. 技术升级目前计划的费用是 530 万美元。另外还需要 280 万美元用于对相关变动进行管理和培训，该费用将由全球职员发展资金覆盖，其中大部分资金将用于各区域进行培训，其余资金则用于调整培训材料和创办在线学习课程。

10. 秘书处目前正在分析，满足世卫组织以成果为基础的管理框架拟议变化所提出的要求将会对全球管理系统产生何种影响。一个具体的后果是，成果层次结构的术语将会发生变化（例如，从“战略目标”变为“类别”），而不改变标的成果管理逻辑或流程。可能受影响的领域包括战略规划、运营计划、工作计划管理和监督。预期变化可能包括报告、交易屏幕功能和创建有数据映射/变换要求的新设计。需要对这些变动进行管理，做法包括提供培训和沟通并修改相关标准操作程序、指南和培训材料。

11. 秘书处已进行详细研究，以确定未来在全球管理系统中减少定制的机会。预计一旦技术升级完成，这一领域的工作将会继续。实现功能标准化的潜在好处包括：总体减少复杂性、节约支持和维护资金、改进性能、通过新的标准功能提供新业务机会以及未来版本升级更顺利。这些好处要和改变业务流程和系统的费用和努力进行权衡比较。有关可能在系统中去除定制功能的建议将在 2013 年提出。

世卫组织的信息技术

12. 不使用信息技术，世卫组织的业务就不能有效、快速进行。信息技术为整个组织提供技术基础架构和有针对性的应用，帮助本组织实现其战略性卫生和行政工作目标。

13. 向整个组织提供信息技术服务是有成本的。2012-2013 双年度，为秘书处提供信息技术服务以确保基础架构安全且应用和支持服务运转顺利的总规划费用 9770 万美元，

包括总部和区域办事处。大部分资金用于基本服务（如全球和地方基础架构）和全组织系统（如全球管理系统）。其余资金则用于局部系统以及卫生规划的报告和合作。

14. 秘书处还开始对信息通信技术进行完全成本核算研究，这也是整个联合国系统审查信息技术成本努力的组成部分。该研究涉及所有主要办事处、国家办事处、外派办事处和卫生技术部门内嵌职能的成本。一旦研究完成，本组织将能够将其信息技术总投资与联合国系统共同标准相对照。还将对整个世卫组织的成本进行更多分析，将其作为世卫组织行政工作和管理成本研究的一部分（见下文 22-25 段）。

15. 根据总干事有关世卫组织 2012 年的信息技术的决定，秘书处已采取各种现代化行动并通过节约提高成本效益。

16. 从短期到中期，秘书处计划通过以下做法确保增长：

- (a) 在低成本地点建立共同开发团队；
- (b) 通过提高恢复能力和安全性管理全球网络；
- (c) 改进基础架构，以便利用可以降低成本并改善维护和支持的新技术。

17. 从长期看，秘书处正计划：

- (a) 可以进行无缝合作和通信的下一代（“无边界”）网络；
- (b) 桌面虚拟化和数据中心整合，从而减少资本费用；
- (c) 为全球管理系统转型制定路线图，重点是简化系统格局，推动提高报告能力，加强内部控制和合规，以及改善系统性能；
- (d) 整合软件应用，从而减少重复并获得规模经济。

企业风险管理

18. 自委员会第 16 次会议以来，总干事已经批准在她办公室设立合规和风险管理处。该新成立处的一项重点行动就是验证拟议的风险管理框架并确保其在强有力的风险管

理培训和支持下在整个组织内部得到一致实施。本组织认识到，虽然秘书处的目的是将风险管理主流化，使之与日常业务流程和做法结合起来，但这些努力仍需要本组织最高级别集中协调和领导。

19. 确认和评估风险与建立相关内部控制措施密切相关。因此，在整个世卫组织以系统性、可持续的方法管理风险对于秘书处正在进行的加强内部控制的努力也是至关重要的。

20. 在行政领域实施风险管理流程所获得的经验和来自其它可比组织的经验为进一步发展全组织范围风险管理框架提供了指导。还定期寻求独立专家监督咨询委员会的指导。

21. 正如 2012 年 5 月委员会审议的一般管理最新情况报告¹所指出，秘书处已经就确定本组织风险框架和风险列表开展工作。继续开展减轻风险的日常工作。总体框架将由新成立的处（第 18 段）审查并验证，但框架的主要组成部分，如风险上报制度和风险分类已经拟定。秘书处高级管理层正在审查登记册方面的风险。风险登记册一旦完成，下一步就是正式确定风险负责人并针对每一种风险制定行动计划，以便将该风险的发生概率和潜在影响降低到本组织可以接受的水平。

世卫组织行政工作和管理成本研究的最新情况

22. 执委会注意到，规划、预算和行政委员会在其第 16 次会议上批准了对世卫组织行政和管理成本进行一次研究的职权范围，并将就职权范围补充几点。

23. 因此，秘书处建立了一个主计长领导下的项目团队，对选择外部专家进行此项研究进行公开招标，并担任该工作的指导委员会。该团队由来自一般管理部门和两个区域办事处的职员组成。经招标，普华永道会计师事务所获得承担该研究的合同，初步报告将于 2012 年 11 月底撰写。

24. 普华永道的财务专家正在审查战略目标 12 和 13 的预算和实际费用，并正在起草有关更好地管理这些费用并进行适当供资的建议。该审查涵盖现有供资安排，例如规划支持费和员额占用费，以及成本回收的可能替代方法。

¹ 文件 EBPBAC16/2。

25. 审查的中期发现向独立专家监督咨询委员会第 8 次会议（2012 年 11 月 5-7 日）做了介绍。有关建议将提交给规划、预算和行政委员会。

规划、预算和行政委员会的行动

26. 请委员会注意本报告。

= = =