

**Asamblea General**

Distr. general
23 de febrero de 2016
Español
Original: inglés

Septuagésimo período de sesiones

Tema 148 del programa

**Aspectos administrativos y presupuestarios de
la financiación de las operaciones de las Naciones
Unidas para el mantenimiento de la paz**

**Presupuesto del Centro Regional de Servicios de Entebbe
(Uganda) para el período comprendido entre el 1 de julio
de 2016 y el 30 de junio de 2017**

Informe del Secretario General**Índice**

	<i>Página</i>
I. Mandato y resultados previstos	5
A. Generalidades	5
B. Hipótesis de planificación e iniciativas de apoyo a las misiones	6
C. Cooperación regional entre misiones	15
D. Asociaciones de colaboración y coordinación con el equipo en el país	15
E. Marcos de presupuestación basada en los resultados	15
F. Necesidades de recursos humanos	18
II. Recursos financieros	22
A. Necesidades globales de recursos	22
B. Factores de vacantes	22
C. Capacitación	23
III. Análisis de las diferencias	24
IV. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General	28

* Publicado nuevamente por razones técnicas el 21 de marzo de 2016.



V.	Resumen de las medidas adoptadas para aplicar las decisiones y solicitudes hechas por la Asamblea General en su resolución 69/307 y las solicitudes y recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto refrendadas por la Asamblea	28
A.	Asamblea General	28
B.	Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto	31
Anexos		
I.	Definiciones	38
II.	Organigrama	40

Resumen

El presente informe se ha preparado en cumplimiento de lo dispuesto en la resolución 69/307 de la Asamblea General y contiene el proyecto de presupuesto del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) para el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017, el cual asciende a 42.000.200 dólares.

En su resolución 69/307, la Asamblea General decidió conferir independencia operativa y de gestión al Centro Regional de Servicios de Entebbe y solicitó al Secretario General que le presentara un proyecto de presupuesto para el Centro para el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017, con cargo a las misiones que apoyaba el Centro.

En el proyecto de presupuesto se prevén recursos para 147 funcionarios internacionales, 267 funcionarios nacionales y 8 voluntarios de las Naciones Unidas.

El proyecto de presupuesto de 42.000.200 dólares representa un aumento del 18,1% frente a los recursos aprobados por valor de 35.556.400 dólares para el ejercicio 2015/16, debido principalmente a los recursos adicionales necesarios para financiar 12 puestos de contratación internacional y 22 puestos de contratación nacional.

El total de recursos que el Centro Regional de Servicios necesitará durante el ejercicio económico comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017 se ha relacionado con los objetivos del Centro mediante una serie de marcos basados en los resultados y agrupados en función del modelo de prestación de servicios del Centro, el cual comprende subsidios y pagos, prestaciones y derechos, presentación de informes financieros, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos, y el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Los recursos humanos del Centro, expresados en número de personas, se han desglosado por esfera funcional.

Las explicaciones de las diferencias en los niveles de recursos, tanto humanos como financieros, se han vinculado, en su caso, a productos concretos previstos por el Centro Regional de Servicios.

Recursos financieros

(En miles de dólares de los Estados Unidos. Ejercicio presupuestario comprendido entre el 1 de julio y el 30 de junio)

Categoría	Gastos ^a (2014/15)	Fondos asignados (2015/16)	Estimaciones de gastos (2016/17)	Diferencia	
				Monto	Porcentaje
Personal civil	24 435,0	20 343,3	26 941,1	6 597,8	32,4
Gastos operacionales	14 117,1	15 213,1	15 059,1	(154,0)	(1,0)
Necesidades en cifras brutas	38 552,1	35 556,4	42 000,2	6 443,8	18,1
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	2 282,7	2 271,4	3 077,4	806,0	35,5
Necesidades en cifras netas	36 269,4	33 285,0	38 922,8	5 637,8	16,9

Categoría	Gastos ^a (2014/15)	Fondos asignados (2015/16)	Estimaciones de gastos (2016/17)	Diferencia	
				Monto	Porcentaje
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	—	—	—	—	—
Total de necesidades	38 552,1	35 556,4	42 000,2	6 443,8	18,1

^a Véase A/70/749, anexo VIII.

^b En 2015/16, se propuso un presupuesto de 36,8 millones de dólares para el Centro (A/69/751/Rev.1). El monto propuesto se redujo 1,2 millones de dólares debido a aumentos de las tasas de vacantes y ajustes por efectos cambiarios en las misiones contribuyentes.

Recursos humanos^a

	Personal internacional	Personal nacional ^b	Voluntarios de las Naciones Unidas	Total
Dirección y gestión ejecutivas				
Aprobados 2015/16	15	19	6	40
Propuestos 2016/17	16	19	6	41
Subsidios y pagos				
Aprobados 2015/16	37	82	—	119
Propuestos 2016/17	38	76	2	116
Prestaciones y derechos				
Aprobados 2015/16	44	106	—	150
Propuestos 2016/17	51	131	—	182
Presentación de informes financieros				
Aprobados 2015/16	14	23	—	37
Propuestos 2016/17	17	26	—	43
Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones				
Aprobados 2015/16	13	9	—	22
Propuestos 2016/17	13	9	—	22
Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos				
Aprobados 2015/16	12	6	—	18
Propuestos 2016/17	12	6	—	18
Total				
Aprobados 2015/16	135	245	6	386
Propuestos 2016/17	147	267	8	422
Cambio neto	12	22	2	36

^a Representa la dotación máxima autorizada o propuesta.

^b Incluye a los funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico y al personal nacional de Servicios Generales.

Las medidas que deberá adoptar la Asamblea General figuran en la sección IV del presente informe.

I. Mandato y resultados previstos

A. Generalidades

1. El Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) se estableció en julio de 2010, luego de que la Asamblea General aprobara la resolución 64/269, para que funcionara como centro de servicios compartidos de las misiones en la región en el marco de la estrategia global de apoyo a las actividades sobre el terreno. Como se indica en el tercer informe anual del Secretario General sobre los progresos en la aplicación de la estrategia global de apoyo a las actividades sobre el terreno (A/67/633), en la que se establece el objetivo final estratégico de alto nivel, el núcleo fundamental de la estrategia global de apoyo a las actividades sobre el terreno es capitalizar las posibles sinergias y economías de escala para prestar un apoyo mejor y más oportuno; reducir o eliminar el despilfarro, la duplicación y los atascos en los servicios de apoyo logístico, administrativo y financiero; y de esta forma permitir a las misiones ejecutar sus mandatos de manera eficaz. En el marco de esta estrategia, el Centro proporciona servicios compartidos a las misiones participantes con el objetivo de transferir de las misiones sobre el terreno al Centro las funciones administrativas transaccionales que no dependen de una ubicación específica. Estas funciones transaccionales comprenden el apoyo en materia de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), recursos humanos, finanzas, desplazamiento y control multimodales, y transporte de personal y cargamentos. Al centralizarse, esas funciones se pueden ejercer con mayor eficacia gracias a la especialización, la normalización, la reestructuración y la integración de los procesos.

2. Las misiones que reciben servicios son la Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Centroafricana (MINUSCA), la Misión de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo (MONUSCO), la Operación Híbrida de la Unión Africana y las Naciones Unidas en Darfur (UNAMID), la Fuerza Provisional de Seguridad de las Naciones Unidas para Abyei (UNISFA), la Misión de las Naciones Unidas en Sudán del Sur (UNMISS), así como misiones políticas especiales y operaciones de apoyo, entre otras la Oficina de las Naciones Unidas de Apoyo en Somalia (UNSOS), anteriormente denominada Oficina de las Naciones Unidas de Apoyo a la Misión de la Unión Africana en Somalia (UNSOA), la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur, la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, el Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea, la Oficina Regional de las Naciones Unidas para África Central (UNOCA), la Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en Somalia (UNSOM) y la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana (ONUUA). Desde que finalizó el mandato de la Misión de Observación Electoral de las Naciones Unidas en Burundi (MENUB), el Centro Regional de Servicios de Entebbe incluye entre sus misiones clientes a la Oficina del Asesor Especial del Secretario General sobre la Prevención de Conflictos, en particular en Burundi, con lo cual prosigue sus anteriores funciones en lo que se refiere a las misiones en ese lugar. Además, se propone incluir a la Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en Malí (MINUSMA) en la cartera de clientes del Centro con efecto a partir del 1 de julio de 2016.

3. En su resolución 69/307, la Asamblea General decidió conferir independencia operativa y de gestión al Centro Regional de Servicios de Entebbe y solicitó al Secretario General que le presentara un proyecto de presupuesto para el Centro para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017, con cargo a las misiones que apoyaba el Centro. El presente presupuesto se ha preparado en respuesta a esa solicitud y en él se ha procurado que los puestos que anteriormente formaban parte de las respectivas misiones clientes se transfirieran, con la misma composición y categorías, de estas a una única plantilla del Centro que reflejara las denominaciones de los cargos y las clasificaciones de puestos de toda la Organización. Todos los recursos que necesita el Centro, junto con los gastos operacionales, se presentan en una única propuesta presupuestaria específica para el Centro. Los gastos y los recursos aprobados se imputarán a las misiones clientes a las que el Centro presta servicios.

4. Durante el ejercicio presupuestario, el Centro proporcionará servicios eficientes y oportunos a las misiones clientes mediante la obtención de ciertos productos clave conexos, que se enumeran en los marcos que figuran a continuación. Este logro previsto permitiría cumplir el objetivo del Centro, y los indicadores de progreso miden los avances conseguidos para alcanzar ese logro durante el ejercicio presupuestario. Los recursos humanos del Centro, expresados en cantidad de personal civil, se han desglosado por esfera funcional. Las diferencias en la dotación de personal con respecto al presupuesto del ejercicio 2015/16 se explican en los apartados correspondientes a las esferas respectivas.

B. Hipótesis de planificación e iniciativas de apoyo a las misiones

5. El Centro Regional de Servicios de Entebbe tiene como objetivo estratégico proporcionar a las misiones clientes de la región de África servicios compartidos orientados a los clientes que sean eficientes, eficaces, innovadores y que gocen de escalabilidad, con el compromiso de satisfacer las expectativas de los interesados prestando apoyo a las operaciones de paz de las Naciones Unidas en un entorno mundial cambiante y difícil.

1. Principales prioridades e iniciativas de apoyo a las misiones

6. Desde su establecimiento, muchas de las iniciativas emprendidas por el Centro en el ámbito de los servicios administrativos han tenido como objetivo estabilizar y mejorar la prestación de servicios, así como ampliar la capacidad y absorber el personal y los procesos de las 7 misiones a las que el Centro prestaba apoyo inicialmente, para las 14 misiones a las que prevé prestar servicios en el ejercicio 2016/17.

7. El Centro reorganizó sus servicios para pasar de las líneas de recursos humanos y finanzas clásicas a líneas de servicio que abarquen diferentes funciones. Las actividades de reorganización del Centro ayudaron a uniformar los procesos administrativos a nivel regional. Las iniciativas que lleva adelante el Centro para mejorar el desempeño se centran principalmente en el seguimiento de los indicadores clave del desempeño y la presentación de informes al respecto, lo cual permitió mejorar sus 50 indicadores, que pasaron de una tasa de cumplimiento o superación de las metas del 42% en junio de 2014 a una tasa del 77% en junio de 2015.

8. Durante el ejercicio 2016/17, el Centro alcanzará una situación de relativa estabilidad en lo que se refiere a los procesos administrativos y el personal, lo cual ofrecerá la oportunidad de volver a centrar la atención en los esfuerzos dirigidos a ganar la confianza de los interesados y lograr que el personal se implique y darle ánimo. Se prevé que, a comienzos del ejercicio 2016/17, se haya cubierto la mayor parte de los puestos del Centro que aún queden vacantes y que solo sigan sin cubrir las vacantes residuales. Conforme a lo dispuesto en la resolución 69/307, en el marco del programa de nacionalización, que se puso en marcha en el ejercicio 2014/15 y concluirá a finales del ejercicio 2016/17, se nacionalizarán un total de 68 puestos del Servicio Móvil en un período de dos años que finalizará el 30 de junio de 2017.

9. A medida que el Centro Regional de Servicios de Entebbe se asienta en su función, se torna esencial fortalecer su liderazgo básico de gestión. La rendición de cuentas de la Administración y el sentido de propiedad son cada vez más críticos para el Centro en todas sus misiones clientes. Se están introduciendo nuevas herramientas de gestión para aumentar la visibilidad del sentido de propiedad, a la vez que se está exigiendo una mayor rendición personal de cuentas a los directivos del Centro. Por lo tanto, es el momento de que el Centro fortalezca su liderazgo básico creando un nuevo puesto de Director de categoría D-2, como se ha propuesto, y manteniendo un Director Adjunto de categoría D-1.

10. En consonancia con el uso recomendado de los servicios compartidos, y para aprovechar la eficiencia y la normalización de los procesos que han tenido lugar en el Centro, se propone añadir a la MINUSMA como misión cliente a partir del 1 de julio de 2016. El Centro se hará cargo de los procesos administrativos de finanzas y recursos humanos de la MINUSMA, a la que actualmente presta asistencia el servicio de apoyo de la Operación de las Naciones Unidas en Côte d'Ivoire (ONUCI). Incluir a la MINUSMA como misión cliente también ampliará el número de puestos de recursos humanos del Centro, puesto que se transferirán los puestos de la MINUSMA asignados actualmente a la ONUCI utilizando un modelo de escalabilidad elaborado para el Centro.

11. En consonancia con el objetivo de ganar la confianza de los interesados, el Centro trabajará para fortalecer la comunicación con las misiones clientes y los usuarios finales mediante una colaboración y divulgación proactivas, la capacitación de personal de atención al cliente y la selección de personal dedicado a la gestión de consultas. En particular, el Centro tratará de mejorar la resolución de problemas y las relaciones con sus misiones clientes celebrando videoconferencias periódicamente; realizando una serie de visitas sobre el terreno, que incluirán asambleas, en las que el Centro compartirá información sobre su función, enfoque y desempeño; impartiendo talleres para resolver cuestiones concretas, y organizando sesiones de capacitación dirigidas a reducir el número de errores que se repiten con mayor frecuencia. El Centro también comenzará a documentar, probar y vigilar su marco de control interno, concebido para su uso en todas las líneas de servicios. El marco de control interno automatizado se centrará en los procesos basados en transacciones en una plataforma sólida y práctica mediante la documentación de los procedimientos y procesos y la evaluación y mejora continua de los controles internos como elemento fundamental de la iniciativa de cumplimiento, la gestión del riesgo y las operaciones en curso. El Centro también seguirá vigilando y dando seguimiento a los riesgos operacionales en su registro de riesgos.

12. Con el objetivo de lograr que el personal se implique y darle ánimo, en el ejercicio 2016/17 el Centro tiene previsto mejorar su programa de fomento de la capacidad destinado a aumentar la implicación de los empleados, mejorar el desempeño y conseguir una mayor satisfacción de los clientes. El Centro ofrecerá a su personal programas de capacitación en finanzas y recursos humanos en los que se concederán certificaciones reconocidas externamente, a fin de mejorar la implicación y la calidad de los servicios prestados, con miras a conseguir una mayor satisfacción de los clientes.

13. En apoyo de la estrategia de divulgación y comunicación mejorada que se esbozó anteriormente, el Centro propone que sus directivos superiores realicen una serie de visitas a las misiones clientes, con el apoyo de los directores de operaciones y representantes de las principales líneas de servicio. También se pide una mayor cantidad de recursos para capacitar al personal, en consonancia con la propuesta del Centro antes esbozada dirigida a fomentar la capacidad de su personal, y para que siga siendo un centro de excelencia en la formación y el apoyo técnico relacionados con Umoja.

14. La Ampliación 1 de Umoja, con la cual se activará en el terreno la solución Umoja para los procesos relacionados con los viajes y los recursos humanos, se puso en marcha en noviembre de 2015 para el personal internacional, y se prevé que en septiembre de 2016 se extienda al personal nacional y al personal uniformado. Las actividades relacionadas con Umoja en el ejercicio 2016/17 comprenderán seguir estabilizando los nuevos procesos, proporcionando más capacitación cuando sea necesario, y realizar un análisis de los procesos y reestructurarlos. El ejercicio 2016/17 será un periodo de consolidación y transición en el que se revisarán y evaluarán en mayor medida todos los efectos de los cambios hechos en el flujo de trabajo.

15. El Centro sigue enfocándose en mejorar el desempeño y elabora informes mensuales detallados sobre los indicadores clave, que se utilizan para evaluar el desempeño de cada una de sus líneas de servicios y del propio Centro en su conjunto. Desde octubre de 2015, el Centro también prepara un nuevo informe mensual sobre los indicadores clave del desempeño correspondientes específicamente a cada misión, el cual tiene como objetivo aumentar la transparencia para cada una de las misiones clientes. Entre otras iniciativas emprendidas para mejorar el desempeño, cabe destacar un repositorio compartido de recursos en línea, que contiene guías detalladas de los procesos, la siguiente etapa del proceso de implantación del sistema de autoservicio i-Need para mejorar y medir la resolución de problemas, y el proceso de reestructuración en curso.

16. El Centro trabajará también para normalizar los procesos de sus propias operaciones tanto en la planificación como en la ejecución. En vista de que el desempeño del Centro depende, en cierta medida, de las aportaciones de otras entidades, se propone revisar los procesos de pago a los proveedores, de principio a fin, con el objetivo de implementar indicadores clave del desempeño conjuntos para las misiones y el Centro a fin de mejorar la calidad y la puntualidad de todo el proceso. Los procesos de llegada y salida de las categorías de personal restantes se terminarán de revisar durante el ejercicio 2016/17, con el fin de detectar las posibilidades que existen de conseguir eficiencias. El mayor grado de normalización de los procesos se basará en las nuevas funciones que ofrece la Ampliación 1 de Umoja desde noviembre de 2015.

17. En respuesta a la recomendación del Departamento de Seguridad sobre los riesgos sustanciales para la seguridad en la región, se están realizando mejoras generales para que el Centro sea más seguro y tenga una mayor resiliencia operacional en caso de que se produzca un incidente relacionado con la seguridad. El proyecto de presupuesto para el ejercicio 2016/17 incluye recursos para la instalación de mejores controles de acceso físico, equipo de vigilancia por video y sistemas de acceso con tarjetas inteligentes mejorados y más amplios, la instalación de una red de microondas de punto a multipunto para que el personal pueda trabajar desde su domicilio particular en caso de que se produzca un incidente relacionado con la seguridad, y la ampliación del sistema de radio troncal terrestre (TETRA) para ofrecer total cobertura en Kampala y Lubowa.

18. A fin de reducir el impacto ambiental de la misión, los nuevos edificios del Centro han sido diseñados para utilizar mucho menos aire acondicionado gracias a estructuras de ventilación natural. También hay una propuesta para atender algunas de las necesidades de electricidad de la base con paneles solares.

Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

19. Los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones tienen el mandato de proporcionar a las misiones clientes servicios de asistencia en tecnología de la información de manera efectiva, eficiente, oportuna y desligada de la ubicación sobre la base de los tres principios para estructurar regionalmente la TIC: a) eliminar las actividades realizadas por duplicado; b) lograr economías de escala y un alcance más amplio; y c) subsanar las disparidades de los servicios entre las misiones aplicando criterios de normalización. En el ejercicio 2016/17, los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones se centrarán en poner en marcha y coordinar los sistemas y las aplicaciones institucionales, y en prestarles apoyo. El apoyo que se preste a esos sistemas consistirá principalmente en apoyo a la capacitación, gestión de proyectos, coordinación y gestión de riesgos. Se implantará tecnología satelital para mejorar la conectividad de todas las misiones de mantenimiento de la paz y prestar apoyo a los usuarios operacionales y el funcionamiento de los sistemas centralizados. El alcance del proyecto abarca la MONUSCO, la MINUSCA, la UNSOS, la UNISFA, la UNMISS y el Centro, e incluiría la celebración de sesiones regionales de capacitación para el personal de TIC de las misiones afectadas. El proyecto de tecnología satelital O3B se puso en marcha en el ejercicio 2015/16 y en el ejercicio 2016/17 se ejecutará paulatinamente en las cinco misiones enumeradas.

Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos

20. El Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos se creó con el objetivo de consolidar, integrar y optimizar los servicios de transporte y desplazamiento prestados a las operaciones sobre el terreno en África Oriental y Central en colaboración con las misiones clientes. Entre otras actividades, el Centro se ha ocupado de coordinar la planificación integrada de los desplazamientos en las rotaciones de contingentes, gracias a lo cual se redujo el número de vuelos de tramo perdido y se minimizó la dependencia de vuelos fletados a corto plazo.

21. Durante el ejercicio 2016/17, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos participará en la planificación y la adopción de una iniciativa de

operaciones de concentración y distribución regional con la que se integrarán en mayor medida las operaciones de vuelos regionales y, en consecuencia, el transporte de pasajeros. Esta iniciativa tiene por objeto mejorar el uso de los recursos y la calidad del servicio prestado a las misiones regionales. Además de llevar adelante esta iniciativa, el Centro Regional de Servicios trabaja en estrecha coordinación con las misiones clientes y la División de Apoyo Logístico para contar con autoridad operacional y para la asignación de tareas con respecto a una aeronave adecuada para transportar a los contingentes de los países que los aportan que operan en África. Se proyecta un aumento de los vuelos (no programados) sobre la base de la hipótesis de disponibilidad de una aeronave Learjet y el acceso a aeronaves de carga, como la C-130/L-100.

22. El Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos participará también en una iniciativa relativa a la cadena de suministro para ejecutar el proyecto del corredor de África Oriental destinado a las operaciones de mantenimiento de la paz en la región de África Oriental. Habida cuenta de que el transporte representa más del 30% del costo operacional de la cadena de suministro, el Centro de Control podrá contribuir a esta iniciativa mediante la planificación y ejecución organizadas de los desplazamientos.

2. Modelo de escalabilidad

23. En su resolución 69/307, la Asamblea General pidió al Secretario General que elaborara un modelo de escalabilidad para la financiación de las necesidades de recursos del Centro Regional de Servicios. El modelo se ha elaborado y tiene por objeto determinar las necesidades de personal del Centro, mientras que otras necesidades de recursos operativos y de gastos de capital se determinarán a partir de las necesidades de apoyo correspondientes a las cifras de personal propuesto.

24. El Centro se estableció en julio de 2010 con 39 puestos aportados por tres misiones clientes, a saber, la MONUSCO, la UNAMID y la UNMISS. El total de puestos aportados por las misiones clientes alcanzó un máximo de 404 en el ejercicio 2014/15. Posteriormente, se llevó a cabo un examen del Centro que dio lugar a la supresión de 18 puestos en el ejercicio 2015/16 y a la cifra final de 386 puestos aprobados. Entretanto, el Centro siguió haciendo hincapié en la especialización del personal local, gracias a lo cual la capacidad nacional creció del 52% en el ejercicio 2013/14 al 63% del total de la dotación de personal en el ejercicio 2015/16. El número de puestos de funcionario nacional del Cuadro Orgánico aumentará de 2, la cantidad de puestos en esa categoría desde el ejercicio 2013/14, a 30 en el ejercicio 2015/16.

25. Los 386 puestos aportados por las misiones clientes en el ejercicio 2015/16 no figurarán en las plantillas respectivas de las misiones clientes en el ejercicio 2016/17. Se excluirán de las plantillas y presupuestos de las misiones clientes y se reflejarán en la plantilla del Centro. La distribución de esos puestos en las misiones clientes se indica en el cuadro 1.

Cuadro 1
Distribución actual de puestos en las misiones clientes del Centro
en el ejercicio 2015/16

<i>Misión</i>	<i>D-1</i>	<i>P-5</i>	<i>P-4</i>	<i>P-3</i>	<i>P-2/1</i>	Total	<i>SM</i>	Subtotal	<i>FNCO</i>	<i>SG</i>	Subtotal	<i>VNU</i>	Total
MONUSCO	1	2	6	10	2	21	28	49	8	64	72	4	125
UNAMID	1	2	6	8	1	18	23	41	7	56	63	–	104
UNMISS	–	1	3	6	1	11	24	35	6	48	54	2	91
MINUSCA	–	–	1	1	1	3	2	5	4	35	39	–	44
UNSOA	–	–	–	1	–	1	4	5	3	5	8	–	13
UNISFA	–	–	–	–	–	–	–	–	2	7	9	–	9
Total	2	5	16	26	5	54	81	135	30	215	245	6	386

Abreviaturas: FNCO, funcionario nacional del Cuadro Orgánico; SG, Servicios Generales; SM, Servicio Móvil, y VNU, Voluntarios de las Naciones Unidas.

26. Dado que el Centro se consolida cada vez más, es preciso utilizar un modelo de escalabilidad para determinar cuál es la dotación de personal adecuada. La aplicación del modelo de escalabilidad también va acompañada de la nueva independencia operativa y de gestión del Centro. La aplicación de un modelo definido permite conocer cuáles son los niveles de recursos acordes con el nivel de servicios prestados. Con sus 386 puestos, el Centro presta apoyo a sus misiones clientes en varias esferas funcionales.

27. La primera esfera es el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos que, con 18 puestos, es el componente más pequeño. La segunda es el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, con 22 puestos, que presta apoyo a 13 misiones regionales sobre la base de los tres principios para estructurar regionalmente la TIC: eliminar las actividades realizadas por duplicado, lograr economías de escala y un alcance más amplio, y subsanar las disparidades de los servicios entre las misiones aplicando criterios de normalización. Ambas esferas son relativamente pequeñas en comparación con los componentes de finanzas y recursos humanos, que, junto con las funciones administrativa y de servicio al cliente, operan con 346 puestos.

28. Es imperativo reconocer que tanto los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones como el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos poseen elementos de servicios vinculados a nivel mundial, en contraste con las líneas de servicios financieros y de recursos humanos, que están sumamente correlacionados con los clientes a quienes se les presta servicios, especialmente con la puesta en marcha de Umoja. Los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones forman parte de la estrategia más amplia de TIC que se vincula con las misiones administradas por el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, mientras que el Centro de Control guarda una estrecha correlación con las mejoras en la utilización de activos aéreos en la región. Ambos tienen modelos de prestación de servicios muy diferentes y recursos sustanciales fuera del Centro, lo cual implica que un modelo de escalabilidad que combinara estas tres esferas sería inviable. Por lo tanto, para que tenga valor y sea fiable, el modelo de escalabilidad del Centro propuesto

determinará únicamente las necesidades de personal para los servicios financieros y de recursos humanos, y no incluirá ni al Centro de Control ni los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

29. La plantilla aprobada de puestos de finanzas y recursos humanos para el ejercicio 2015/16 se tomó como punto de partida para el modelo, teniendo en cuenta el aumento de la eficiencia obtenido con los puestos que se suprimieron durante el ciclo de vida del Centro. El modelo se utilizó posteriormente para calcular las necesidades de personal del Centro en el ejercicio 2016/17, incluidas las funciones de finanzas y recursos humanos que se propone transferir de la MINUSMA al Centro, previa aprobación de la Asamblea General. El modelo no tiene en cuenta la distribución de funciones en las líneas de servicios y administración del Centro porque se considera que esta granularidad de la responsabilidad es competencia del jefe de la Administración del Centro, quien está en mejores condiciones de hacer esta evaluación en función del entorno operacional.

30. En esta etapa, el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno no tiene en cuenta los puestos que siguen formando parte de las misiones clientes con este modelo, pues reconoce que, con los acuerdos de servicio estándar celebrados entre el Centro Regional de Servicios y sus clientes, los puestos residuales en las misiones pueden ser objeto de un examen separado de las necesidades particulares de cada misión.

Cálculo del modelo de escalabilidad

31. En el proceso de creación del modelo de escalabilidad del Centro se tienen en cuenta principalmente varios enfoques e hipótesis fundamentales para asegurar que el modelo sea realista y que también goce de escalabilidad. Se utilizan las siguientes hipótesis y definiciones:

a) **Cuatro categorías de personal:** el análisis comprende al personal internacional, el personal nacional, los Voluntarios de las Naciones Unidas y los agentes uniformados (la policía de las Naciones Unidas, los observadores militares y los oficiales de Estado Mayor). El personal proporcionado por los gobiernos no se incluye en el cálculo. No se utiliza ningún otro tipo de servicio, puesto que la cantidad de personal de los clientes del Centro ya constituye una buena representación de su volumen de trabajo. No se incluyen los contingentes, debido a que el Centro paga las prestaciones diarias a través de sistemas de tesorería y no individuos, y a que hay poco volumen de trabajo;

b) **Uso de la cantidad de puestos financiados:** el modelo utiliza, como principal indicador del volumen de clientes, los factores de vacantes presupuestados que se proponen para el ejercicio 2016/17 correspondientes a cada tipo de cliente en todas las misiones clientes;

c) **Un sistema de ponderación:** se trata de una escala que se aplica a la cantidad de puestos financiados a fin de distinguir el volumen de trabajo necesario para prestar servicios a las distintas categorías de personal. La escala de referencia correspondiente al personal internacional se ha fijado en 1,0. Cuando se evalúa el volumen de trabajo y los acuerdos de prestación de servicios celebrados por el Centro con las misiones clientes, se obtiene la siguiente escala:

i) Personal internacional: 1,0

- ii) Personal nacional: 0,4
- iii) Voluntarios de las Naciones Unidas: 0,1
- iv) Agentes de policía uniformados: 0,4

d) **Un multiplicador:** se emplea en el modelo de escalabilidad para determinar el número de clientes que recibe apoyo de un funcionario del Centro que proporciona servicios transaccionales básicos. La obtención del multiplicador refleja el aumento de la eficiencia que ya ha conseguido el Centro con los años a través de la supresión de puestos. El multiplicador permite extrapolar las necesidades de escalabilidad del Centro según el número de clientes.

32. Utilizando las hipótesis mencionadas, se ha determinado que el modelo de escalabilidad posee tres elementos diferentes, organizados en función de las necesidades de personal del Centro, como se indica a continuación:

a) **Costos fijos:** el primer elemento (x) es un elemento de costo fijo de poca cuantía necesario para la gestión del Centro, que se basa en un análisis de regresión de las necesidades de recursos humanos y finanzas anteriores. Se aplica a las necesidades del Centro, en el que las funciones de, por ejemplo, dirección y gestión ejecutivas reciben apoyo de un pequeño grupo de funciones que también se especializan en apoyo administrativo directo y apoyo presupuestario;

b) **Costos administrativos generales variables de poca cuantía:** el segundo elemento (y) es la gestión de cuentas, un componente de costo variable mínimo que se basa en el número de misiones clientes. Este elemento presta apoyo a las operaciones del Centro en las esferas de comunicación y gestión del cambio, gestión de procesos comerciales y calidad, y requisitos de cumplimiento. El elemento (y) se determina a partir del tamaño de las misiones clientes, a saber, grandes, medianas o pequeñas, como se indica a continuación:

- i) Las misiones grandes, que tienen más de 1.000 puestos y precisan 4 funcionarios, o un promedio de 1 funcionario por cada 250 empleados del cliente, dado el volumen de trabajo en cuestión, incluidas las hipótesis de aumento de la eficiencia derivadas del aprovechamiento del apoyo. La UNMISS, la UNAMID, la MINUSCA, la MINUSMA y la MONUSCO pertenecen a esta categoría;
- ii) Las misiones medianas, que tienen entre 100 y 999 puestos ponderados y precisan 2 funcionarios en el Centro. La UNISFA y una combinación integrada por la UNSOS, la UNSOM y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos pertenecen a esta categoría;
- iii) Los pequeños clientes, que tiene menos de 100 puestos y precisan un máximo de 1 funcionario. La UNOCA, la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana y la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur pertenecen a esta categoría;

Si bien las necesidades de personal de estos dos elementos (x e y) se calculan separadamente, pueden combinarse y considerarse complementarias;

c) **Costos transaccionales variables:** el tercer elemento (z), que es el mayor componente de costo variable, representa la prestación de servicios directos y transaccionales básicos, que, por su naturaleza, constituye el mayor componente

variable. Indica el número de funcionarios del Centro, teniendo en cuenta el número de clientes a los que prestan servicio, sobre una base ponderada, tras excluir el número de puestos calculados correspondientes a los dos primeros elementos (x e y) para no computar las necesidades dos veces. De este elemento básico se obtiene un multiplicador, que refleja el número de clientes al que debería prestar apoyo cada funcionario del Centro.

33. La formulación del modelo no pretende representar una contribución directa de puestos de las misiones clientes, sino que fue concebida para determinar el número de puestos necesarios para que el Centro preste servicios.

Aplicación del modelo de escalabilidad a la propuesta presupuestaria para 2016/17 correspondiente al Centro Regional de Servicios de Entebbe

34. A continuación se presentan los resultados obtenidos al aplicar al Centro el modelo de escalabilidad correspondiente al ejercicio 2016/17, incluida la MINUSMA como misión cliente:

a) El elemento x, el componente fijo, asciende a 14 puestos, sobre la base de un análisis de regresión de las misiones clientes;

b) El elemento y, el componente de gestión de cuentas, calculado con los parámetros de personal, asciende a 27 puestos para el ejercicio 2016/17;

c) En cuanto al elemento z, la prestación de servicios directos y transaccionales básicos, el actual complemento de 346 puestos del Centro en el ejercicio 2015/16, sin incluir el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, presta apoyo a 8.631 empleados de los clientes, sobre una base ponderada, lo cual significa, en la práctica, que un funcionario del Centro puede prestar apoyo a 27,7 empleados de los clientes, como consecuencia del efecto multiplicador. Se propone que, en el ejercicio 2016/17, el Centro preste apoyo a 9.444 clientes, sobre una base ponderada, incluida la MINUSMA, cifra a la que se puede aplicar el multiplicador de 27,7. Se calcula que, en el período 2016/17, el componente de líneas de servicios básicos ascenderá a 341 puestos.

35. En el cuadro 2 figuran los resultados que se obtienen al aplicar los tres elementos al Centro, incluida la MINUSMA como nueva misión cliente, para determinar los recursos adicionales que precisará el Centro.

Cuadro 2

Cálculo del modelo de escalabilidad para el ejercicio 2016/17

	<i>Elemento x</i>	<i>Elemento y</i>	<i>Elemento z</i>	<i>Total</i>	<i>Multiplicador</i>
Número de puestos	14	27	341	382	27,7

36. El modelo indica que el Centro precisará 382 puestos de finanzas y recursos humanos para el ejercicio 2016/17, frente a los 346 puestos actualmente asignados en el ejercicio 2015/16. Si se añaden el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, en el ejercicio 2016/17 el Centro precisará un total de 422 puestos.

C. Cooperación regional entre misiones

37. El Centro es apoyado por la MONUSCO, que actúa como entidad arrendadora de la Base de Apoyo de Entebbe y le proporciona distintos servicios de apoyo en el marco de un acuerdo a nivel operacional, que será renegociado en el ejercicio 2015/16. La base ya se ha establecido y durante el ejercicio 2015/16 se terminará de construir el recinto permanente del Centro. En septiembre de 2015 se completaron cuatro edificios de oficinas, que están actualmente en uso, y en junio de 2015 se terminó de construir el centro de datos. Según lo previsto, en junio de 2016 concluirán las obras de construcción de un centro de capacitación. Se seguirán llevando a cabo proyectos para efectuar mejoras en toda la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO. Durante el ejercicio 2016/17, se realizarán obras de construcción horizontal para mejorar el sistema de distribución eléctrica, el sistema de producción y distribución de energía, el sistema de abastecimiento de agua, el sistema de alcantarillado y las pasarelas, se reubicará el campamento de tránsito, la clínica y el bloque de administración, se mejorará la entrada de la base y se emprenderá un proyecto para generar energía solar.

38. Se están formalizando arreglos permanentes para establecer un mecanismo de recuperación de gastos en el marco del acuerdo a nivel operacional celebrado entre la MONUSCO y los arrendatarios de la Base de Apoyo de Entebbe. El Centro reflejará en sus propias necesidades de recursos la parte que le corresponde en la financiación de los servicios prestados por la MONUSCO y los proyectos realizados por esta.

39. El Centro se ocupa, por defecto, de centralizar las operaciones de las distintas misiones desplegadas a nivel regional. En el ejercicio 2016/17 el Centro prestará apoyo a 14 misiones clientes, a saber, la MINUSCA, la MINUSMA, la MONUSCO, la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur, la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, el Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea, la UNAMID, la UNISFA, la UNMISS, la UNOCA, la UNSOM, la UNSOS, la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana y la Oficina del Asesor Especial del Secretario General sobre la Previsión de Conflictos, en particular en Burundi, en las esferas de los servicios administrativos, el transporte, las comunicaciones y la tecnología de la información, en virtud de distintos acuerdos de prestación de servicios. El Centro también tiene previsto concluir un acuerdo con la Oficina Regional de Adquisiciones de Entebbe a fin de suministrar todos los servicios de adquisiciones a partir del ejercicio 2016/17.

D. Asociaciones de colaboración y coordinación con el equipo en el país

40. El Centro seguirá apoyando al equipo de seguridad nacional del Departamento de Seguridad y a los organismos, fondos y programas de las Naciones Unidas mediante el uso de sus instalaciones de capacitación a título reembolsable.

E. Marcos de presupuestación basada en los resultados

41. A continuación figura el marco de presupuestación basada en los resultados del Centro Regional de Servicios de Entebbe para el ejercicio 2016/17. La lista de

indicadores de progreso del ejercicio 2016/17 se ha simplificado con respecto a años anteriores, a fin de reflejar mejor los progresos que el Centro realizará en cuanto al logro de los resultados previstos. Todos los indicadores anteriores se incluyen en los indicadores clave del desempeño y se miden para todo el Centro en el indicador 1.1.1.

<i>Logros previstos</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
1.1 Mejora de las condiciones de seguridad en todo Haití Prestación de servicios oportunos y eficientes a las misiones clientes en consonancia con la estrategia mundial de servicios compartidos	1.1.1 Porcentaje de logro de las metas para todos los indicadores clave del desempeño (2014/15: 45%; 2015/16: 60%; 2016/17: 75%) 1.1.2 Porcentaje de los indicadores clave del desempeño con respecto a los cuales no se alcanzaron las metas pero se registró una mejora en el desempeño (2014/15: 30%; 2015/16: 20%; 2016/17: 10%) 1.1.3 Mejora del nivel general de satisfacción de los clientes con respecto al Centro Regional de Servicios (2014/15: 57% satisfechos; 2015/16: 75%; 2016/17: 80%) 1.1.4 Mejora del nivel de satisfacción de los empleados con respecto al Centro Regional de Servicios (2014/15: 70% satisfechos; 2015/16: 75%; 2016/17: 80%) 1.1.5 Reducción del tiempo medio de tramitación por parte del Centro Regional de Servicios de al menos el 10% de los pagos a proveedores, las solicitudes de reembolso, las solicitudes y liquidaciones del subsidio de educación, las solicitudes de viajes reglamentarios y las solicitudes de emisión de billetes (2014/15: el tiempo de tramitación de 3 de estos 5 tipos de transacciones se redujo un 5% o más; 2015/16: el tiempo de tramitación de 4 de estos 5 tipos de transacciones se redujo un 5% o más; 2016/17: el tiempo de tramitación de 4 de estos 5 tipos de transacciones se redujo un 5% o más)

Productos

Oficina del Jefe del Centro Regional de Servicios de Entebbe

- Presentación de 13 informes mensuales sobre el desempeño en la prestación de servicios a las misiones clientes
- Acuerdos de prestación de servicios acordados y en vigor con 13 misiones clientes (la MONUSCO, la UNAMID, la UNMISS, la UNSOA, la UNSOM, la UNISFA, la MINUSCA, la UNOCA, la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur, la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, el Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea y la MINUSMA) y mantenimiento del acuerdo a nivel operacional concertado con la MONUSCO (que se renegociará en el ejercicio 2015/16)
- Aplicación de las recomendaciones de la Junta de Auditores
- Vigilancia constante de los riesgos en el registro de riesgos del Centro

Líneas de servicio

- Tramitación de 38.863 pagos a proveedores (5.013 para la UNMISS, 2.900 para la MINUSCA, 9.000 para la MONUSCO, 4.350 para la UNAMID, 6.050 para la UNSOA/UNSOM, 1.850 para la UNISFA, 9.200 para la MINUSMA y 500 para el Centro)
- Tramitación de 48.590 solicitudes administrativas para todas las categorías de personal (2.000 para la MINUSCA, 13.780 para la MONUSCO, 8.063 para la UNAMID, 384 para la UNISFA, 47 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 1.136 para la UNSOA/UNSOM, 7.480 para la UNMISS, 15.500 para la MINUSMA y 200 para el Centro)
- Tramitación de 6.735 solicitudes de subsidio de educación (400 para la MINUSCA, 1.169 para la MONUSCO, 119 para el Centro, 1.668 para la UNAMID, 151 para la UNISFA, 1.070 para la UNMISS, 421 para la UNSOA, 31 para la UNSOM y 1.706 para otras entidades (entre ellas, la ONUCI, la MINUSMA y la UNMIL))
- Emisión de 16.506 billetes de avión (2.218 para la MINUSCA, 3.978 para la MONUSCO, 5.643 para la UNAMID, 793 para la UNISFA, 3.320 para la UNMISS, 456 para la UNSOA, 1.965 para la MINUSMA y 98 para el Centro)
- Tramitación de 694 incorporaciones y 338 separaciones de personal civil, incluido personal internacional y Voluntarios de las Naciones Unidas (526 para la MONUSCO, 173 para la UNMISS, 19 para la UNAMID, 263 para la MINUSCA, 40 para la UNISFA, 8 para la UNSOA y 3 para el Centro)
- Tramitación de 3.281 incorporaciones de personal uniformado (726 para la MINUSCA, 1.116 para la MONUSCO, 1.160 para la UNMISS y 279 para la UNISFA) y 1.116 separaciones de personal uniformado (1.116 para la MONUSCO)
- Organización de 250 sesiones de capacitación regionales en las que participaron 6.200 funcionarios de las misiones regionales (1.362 de la MONUSCO, 1.762 de la UNMISS, 181 de la UNAMID, 314 de la UNISFA, 240 de la UNSOA, 110 de la MINUSCA, 1.236 del Centro y 995 de otras entidades) y 23 sesiones de capacitación previas a la fase de despliegue para 350 miembros del personal civil
- Preparación de 144 informes financieros mensuales (hasta la etapa del balance de comprobación de saldos) para 12 misiones clientes, conforme a las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSAS)
- Preparación de 288 informes mensuales de conciliación bancaria para los bancos en que tienen cuentas 24 misiones clientes
- Tramitación de 312 instrucciones mensuales de comprobantes entre oficinas recibidos y elaboración de informes de comprobantes entre oficinas salientes para 12 misiones clientes
- Documentación y examen de la eficacia operacional de todos los controles internos en funcionamiento en el Centro, y aplicación de un proceso de vigilancia constante y oportuno de los controles internos

Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

- Transferencia al Centro de los servicios para usuarios finales de la Base de Apoyo de Entebbe (MONUSCO)
- Vigilancia del cumplimiento de las normas de la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en seis misiones clientes y el Centro
- Evaluación y suministro de soluciones de TIC en materia de seguridad física, como cámaras y tarjetas inteligentes, para el Centro
- Implantación de tecnología satelital O3B de gran ancho de banda y latencia baja en 6 misiones clientes

- Organización y realización de 10 cursos de capacitación en materia de TIC en Entebbe (2 sobre SharePoint, 1 sobre operaciones de montaje, 1 sobre sistemas de información geográfica, 1 sobre HP3PR, 1 sobre Checkpoint, 1 sobre videoconferencias, 2 sesiones de capacitación técnica sobre Umoja y 1 sesión de capacitación técnica sobre dispositivos Motorola) para un total de 250 miembros del personal militar y civil de las misiones regionales a las que se presta servicio, y realización de 24 cursos de capacitación (2 por mes) para la Academia Técnica de Señales y Tecnología de la Información y las Comunicaciones
- Gestión eficaz de 26.887 cuentas telefónicas para la MONUSCO (10.065), la UNAMID (7.924), la UNMISS (4.199), la UNSOA (718), la UNISFA (114), la MINUSCA (327) y otras misiones sobre el terreno (3.540)
- Mantenimiento de la capacidad de resiliencia operacional en Entebbe a fin de facilitar la continuidad de las operaciones en caso de evacuación del personal de una misión regional a Entebbe, incluir una red TETRA ampliada y una solución de microondas de punto a multipunto para que el personal pueda trabajar desde su domicilio

Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos

- Coordinación de 624 vuelos (tramos) para el transporte de contingentes y efectivos de la policía utilizando aviones fletados a largo plazo por las Naciones Unidas (119 para la MONUSCO, 28 para la UNMIL, 67 para la MINUSMA, 8 para la ONUCI, 134 para la UNMISS, 147 para la UNAMID, 152 para la UNSOA y 121 para la MINUSCA)
- Traslado de 48.447 contingentes y efectivos de la policía (7.451 para la MONUSCO, 1.775 para la UNMIL, 4.201 para la MINUSMA, 483 para la ONUCI, 8.353 para la UNMISS, 9.159 para la UNAMID, 9.471 para la UNSOA y 7.554 para la MINUSCA)
- Coordinación de 1.248 vuelos regionales, utilizando un calendario común entre misiones: MONUSCO: 312 vuelos al año; UNISFA: 416 vuelos al año; UNMISS: 520 vuelos al año
- Realización de 80 vuelos (tramos) de refuerzo (especiales) (50 para la MINUSCA, 10 para la UNISFA, 10 para UNMISS y 10 para otras misiones sobre el terreno) como vuelos para personalidades, vuelos de pasajeros y de carga
- Coordinación de 4 actividades de capacitación técnica sobre desplazamientos regionales

F. Necesidades de recursos humanos

42. Como se explica en los párrafos 8 a 10 y 36, está previsto que la dotación de personal del Centro alcance un total de 422 puestos en el ejercicio en 2016/17, a raíz de la incorporación de la MINUSMA como una nueva misión cliente. El programa de nacionalización puesto en marcha en el ejercicio 2015/16 concluirá a finales del ejercicio 2016/17, y en su marco se convertirán en puestos de contratación nacional un total de 68 puestos del Servicio Móvil para el 30 de junio de 2017.

43. El aumento de 36 puestos nuevos en el Centro incluye un nuevo puesto propuesto de categoría D-2 y 35 puestos transferidos desde la MINUSMA, que actualmente están coubicados en la ONUCI. Se suprimirán 7 puestos en la MINUSMA, con sujeción a la aprobación de la Asamblea General, como resultado de la aplicación del modelo de escalabilidad en el Centro. Los puestos propuestos para 2016/17 figuran en el cuadro 3.

Cuadro 3

Propuesta de distribución de la plantilla del Centro Regional de Servicios para 2016/17, por función

	<i>Personal internacional</i>							Subtotal personal inter-nacional	<i>Personal nacional</i>		Subtotal personal nacional	VNU	Total
	<i>D-2</i>	<i>D-1</i>	<i>P-5</i>	<i>P-4</i>	<i>P-3</i>	<i>P-2/1</i>	<i>SM^a</i>		<i>FNCO</i>	<i>SGN</i>			
Equipo de gestión													
Puestos aprobados 2015/16	–	1	1	3	5	1	4	15	4	15	19	6	40
Puestos propuestos 2016/17	1	1	1	3	5	1	4	16	4	15	19	6	41
Cambio neto	1	–	–	–	–	–	–	1	–	–	–	–	1
Subsidios y pagos													
Puestos aprobados 2015/16	–	–	1	3	6	2	25	37	5	77	82	–	119
Puestos propuestos 2016/17	–	–	1	2	7	2	26	38	5	71	76	2	116
Cambio neto	–	–	–	(1)	1	–	1	1	–	(6)	(6)	2	(3)
Prestaciones y derechos													
Puestos aprobados 2015/16	–	–	1	4	8	1	30	44	14	92	106	–	150
Puestos propuestos 2016/17	–	–	1	4	12	1	33	51	15	116	131	–	182
Cambio neto	–	–	–	–	4	–	3	7	1	24	25	–	32
Presentación de informes financieros													
puestos aprobados 2015/16	–	–	1	1	1	1	10	14	7	16	23	–	37
Puestos propuestos 2016/17	–	–	1	2	2	1	11	17	7	19	26	–	43
Cambio neto	–	–	–	1	1	–	1	3	–	3	3	–	6
Servicios Regionales de TIC													
Puestos aprobados 2015/16	–	1	–	1	4	–	7	13	–	9	9	–	22
Puestos propuestos 2016/17		1	–	1	4	–	7	13	–	9	9	–	22
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos													
Puestos aprobados 2015/16	–	–	1	4	2	–	5	12	–	6	6	–	18
Puestos propuestos 2016/17	–	–	1	4	2	–	5	12		6	6	–	18
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Total de puestos													
Puestos aprobados 2015/16	–	2	5	16	26	5	81	135	30	215	245	6	386
Puestos propuestos 2016/17	1	2	5	16	32	5	86	147	31	236	267	8	422
Cambio neto	1	–	–	–	6	–	5	12	1	21	22	2	36

Abreviaturas: FNCO, funcionario nacional del Cuadro Orgánico; SGN, funcionario nacional de Servicios Generales; SM, Servicio Móvil; VNU, Voluntarios de las Naciones Unidas.

^a En el ejercicio 2015/16 se redujeron en 34 los puestos del Servicio Móvil y antes del 30 de junio de 2017, al finalizar el proceso de nacionalización, se reducirán en 34 más.

Dirección y gestión ejecutivas

Personal internacional: aumento neto de 1 puesto (creación de 1 puesto de D-2)

44. Con la incorporación de la MINUSMA, el Centro prestará apoyo a 14 misiones clientes, y asumirá las responsabilidades de personal y de gestión que entraña este aumento. A medida que el Centro Regional de Servicios se asienta en su función, se torna esencial fortalecer su liderazgo básico de gestión. La rendición de cuentas de la Administración y el sentido de propiedad son cada vez más críticos para el Centro en todas sus misiones clientes. Se están introduciendo nuevas herramientas de gestión para aumentar la visibilidad del sentido de propiedad, a la vez que se está exigiendo una mayor rendición personal de cuentas a los directivos del Centro. Por lo tanto, es el momento oportuno para que el Centro fortalezca su liderazgo básico creando un nuevo puesto de Director de categoría D-2 y manteniendo un Director Adjunto de categoría D-1. En este contexto, se propone crear un puesto de Director (D-2) a fin de fortalecer el liderazgo del Centro y seguir prestando servicios de manera oportuna y continua, mejorar el cumplimiento de las normas de garantía de calidad y gestionar los cambios.

Línea de servicio de subsidios y pagos

Personal internacional: aumento neto de 1 puesto (reasignación saliente de 4 puestos a la línea de servicio de prestaciones y derechos (1 de P-3 y 2 del Servicio Móvil) y de presentación de informes financieros (1 de P-4) y transferencia de 5 puestos provenientes de la MINUSMA (2 de P-3 y 3 del Servicio Móvil))

Personal nacional: aumento neto de 6 puestos (reasignación saliente de 16 puestos de personal nacional de Servicios Generales a la línea de servicio de prestaciones y derechos y transferencia de 10 puestos de personal nacional de Servicios Generales provenientes de la MINUSMA)

Voluntarios de las Naciones Unidas: aumento neto de 2 plazas (transferencia de 2 plazas provenientes de la MINUSMA)

45. Por conducto de la Oficina del Director de Prestación de Servicios, la línea de servicio de subsidios y pagos proporciona orientación y dirección para la prestación de servicios en este ámbito, que está integrado por cinco líneas de servicio, a saber, proveedores, viajes en ejercicio de derechos, subsidio de educación, viajes para reuniones y capacitación, y caja.

46. En consonancia con el desmantelamiento de la línea de servicio de solicitudes de reembolso, con efecto a partir del 1 de junio de 2015, las funciones de tramitación de las solicitudes eF10 se transfirieron a otras líneas de servicio en función de la categoría de personal, con el fin de estrechar la coordinación entre la tramitación de las solicitudes y el procesamiento de las nóminas. A tal efecto, se propone transferir 19 puestos (1 de P-3, 2 del Servicio Móvil y 16 de personal nacional de Servicios Generales) de la línea de servicio de solicitudes de reembolso que ha sido desmantelada a otras líneas de servicio de la línea de servicio de prestaciones y derechos para que se encarguen de tramitar las solicitudes y procesar las nóminas.

47. Se propone reasignar a la Oficina de Presentación de Informes Financieros un puesto de P-4 proveniente de la línea de servicio de solicitudes de reembolso que ha sido desmantelada a fin de apoyar el desempeño de las funciones esenciales de la

Oficina, que incluyen la supervisión y la vigilancia de los controles internos, el libro mayor, el mantenimiento y la conciliación de los registros de cuentas por pagar y por cobrar, y el seguimiento periódico de todas las cuestiones pendientes para velar por que los registros contables estén al día y sean fidedignos.

48. Teniendo en cuenta que la MINUSMA pasará a integrar la lista de clientes del Centro, se propone asignar a la línea de servicio de subsidios y pagos 17 de los 35 puestos que se transferirán de la MINUSMA al Centro.

Prestaciones y derechos

Personal internacional: aumento neto de 7 puestos (reasignación entrante de 3 puestos provenientes de la línea de servicio de subsidios y pagos (1 de P-3 y 2 del Servicio Móvil) y transferencia de 4 puestos provenientes de la MINUSMA (3 de P-3 y 1 del Servicio Móvil))

Personal nacional: aumento neto de 25 puestos (reasignación entrante de 16 puestos de personal nacional de Servicios Generales provenientes de la línea de servicio de subsidios y pagos) y transferencia de 1 puesto de personal nacional del Cuadro Orgánico y 8 puestos de personal nacional de Servicios Generales provenientes de la MINUSMA)

49. Como se ha explicado en el párrafo 45, se propone reasignar 19 puestos (1 de P-4, 2 de P-3 y 16 de personal nacional de Servicios Generales) a la línea de servicio de prestaciones y derechos, debido al desmantelamiento de la línea de servicio de solicitudes de reembolso, que pertenecía a la línea de servicio de subsidios y pagos, con efecto a partir del 1 de junio de 2015.

50. También se propone que la línea de servicio de prestaciones y derechos reciba 13 de los 35 puestos transferidos desde la MINUSMA (3 de P-3, 1 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 8 de personal nacional de Servicios Generales).

Presentación de informes financieros

Personal internacional: aumento neto de 3 puestos (reasignación entrante de 1 puesto de P-4 proveniente de la línea de servicio de subsidios y pagos y transferencia de 2 puestos provenientes de la MINUSMA (1 de P-3 y 1 del Servicio Móvil))

Personal nacional: aumento neto de 3 puestos (transferencia de 3 puestos de personal nacional de Servicios Generales provenientes de la MINUSMA)

51. Se propone reasignar a la línea de servicio de presentación de informes financieros un puesto de P-4 proveniente de la línea de servicio de solicitudes de reembolso que ha sido desmantelada a fin de apoyar la ejecución de las funciones esenciales de la Oficina, que incluyen la supervisión y la vigilancia de los controles internos, el libro mayor, el mantenimiento y la conciliación de los registros de cuentas por pagar y por cobrar y el seguimiento periódico de todas las cuestiones pendientes para velar por que los registros contables estén al día y sean fidedignos. También se añaden a la línea de servicio de presentación de informes financieros tres de los puestos provenientes de la MINUSMA (personal nacional de Servicios Generales).

II. Recursos financieros

A. Necesidades globales de recursos

(En miles de dólares de los Estados Unidos; ejercicio presupuestario comprendido entre el 1 de julio y el 30 de junio.)

Categoría	Gastos (2014/15)	Fondos asignados (2015/16)	Estimación de gastos (2016/17)	Diferencia	
				Monto	Porcentaje
	(1)	(2)	(3)	(4)=(3)-(2)	(5)=(4)÷(2)
Personal civil					
Personal internacional	21 327,8	15 062,5	19 799,3	4 736,8	31,4
Personal nacional	2 914,2	4 957,5	6 914,0	1 956,5	39,5
Voluntarios de las Naciones Unidas	193,0	323,3	227,8	(95,5)	(29,5)
Subtotal	24 435,0	20 343,3	26 941,1	6 597,8	32,4
Gastos operacionales					
Consultores	113,3	388,7	218,0	(170,7)	(43,9)
Viajes oficiales	449,6	225,0	662,0	437,0	194,2
Instalaciones e infraestructura	9 655,9	5 467,1	7 506,6	2 039,5	37,3
Transporte terrestre	100,2	215,3	273,3	58,0	26,9
Transporte naval	8,5	—	—	—	—
Comunicaciones	2 157,6	4 935,7	2 696,5	(2,239,2)	(45,4)
Tecnología de la información	1 290,8	3 595,7	2 663,1	(932,6)	(25,9)
Gastos médicos	68,4	116,1	153,1	37,0	31,9
Equipo especial	—	—	—	—	—
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	272,8	269,5	886,5	617,0	228,9
Subtotal	14 117,1	15 213,1	15 059,1	(154,0)	(1,0)
Recursos necesarios en cifras brutas	38 552,1	35 556,4	42 000,2	6 443,8	18,1
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	2 282,7	2 271,4	3 077,4	806,0	35,5
Recursos necesarios en cifras netas	36 269,4	33 285,0	38 922,8	5 637,8	16,9
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	—	—	—	—	—
Total de necesidades	38 552,1	35 556,4	42 000,2	6 443,8	18,1

B. Factores de vacantes

52. En las estimaciones de gastos para el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017 se han tenido en cuenta los siguientes factores de vacantes:

(Porcentaje)

<i>Categoría</i>	<i>Efectivo 2014/15</i>	<i>Presupuestado 2015/16</i>	<i>Previsto 2016/17</i>
Personal civil			
Personal internacional	13,5	5,0	12,0
Personal nacional			
Personal nacional del Cuadro Orgánico	84,6	15,0	21,0
Personal nacional de Servicios Generales	11,7	15,0	6,0
Voluntarios de las Naciones Unidas	60,9	2,0	39,0

53. La elevada tasa de vacantes registrada durante el ejercicio presupuestario 2014/15 puede atribuirse en gran parte a la paralización de las contrataciones que tuvo lugar al comienzo del proceso de nacionalización, y a la partida de algunos miembros del personal de contratación internacional, en parte como consecuencia de la incertidumbre derivada de ese proceso. En el ejercicio 2015/16 se ha iniciado el proceso de contratación para llenar todas las vacantes de personal internacional del Cuadro Orgánico, y el proceso de nacionalización, que, según está previsto, concluirá en 2015/16, también reducirá el número de puestos de contratación internacional, lo que disminuirá la tasa de vacantes correspondiente al personal internacional. Asimismo, en 2015/2016, las iniciativas emprendidas para cubrir las vacantes de personal de contratación nacional, como las ferias de empleos, contribuirán a reducir las tasas de vacantes, en particular en el caso del personal nacional del Cuadro Orgánico.

54. Las tasas de vacantes propuestas para el Centro Regional de Servicios se basan en el promedio de las tasas de vacantes reales del primer semestre de 2015/16 y las tasas de ocupación de puestos más recientes al 31 de enero de 2016. Se tuvo en cuenta el estado del proceso de contratación en curso para llenar los puestos actualmente vacantes y se tomó como supuesto una tasa de vacantes del 50% para todos los nuevos puestos en 2016/17.

C. Capacitación

55. Los recursos necesarios estimados en concepto de capacitación para el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017 son los siguientes:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Categoría</i>	<i>Monto estimado</i>
Consultores	
Consultores de capacitación	44,6
Viajes oficiales	
Viajes oficiales, capacitación	349,0
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	
Honorarios, suministros y servicios relacionados con la capacitación	76,3
Total	469,9

56. El número de participantes previsto para el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017, en comparación con períodos anteriores, es el siguiente:

(Número de participantes)

	<i>Personal internacional</i>			<i>Personal nacional</i>		
	<i>Efectivo 2014/15</i>	<i>Previsto 2015/16</i>	<i>Propuesto 2016/17</i>	<i>Efectivo 2014/15</i>	<i>Previsto 2015/16</i>	<i>Propuesto 2016/17</i>
Internos	383	1 078	415	713	1 066	597
Externos	29	22	69	7	4	32
Total	412	1 100	484	720	1 070	629

57. En el ejercicio 2015/16, el Centro tiene previsto reforzar su programa de desarrollo de la capacidad, encaminado a mejorar la implicación de los empleados, el desempeño y la satisfacción de los clientes. Con este fin, el Centro ofrecerá a su personal programas de capacitación en finanzas y recursos humanos en los que se concederán certificaciones reconocidas externamente para mejorar la implicación y la calidad de los servicios prestados. En consonancia con la estrategia de divulgación y comunicación mejorada del Centro, se prevé que los directivos superiores, los directores de operaciones y representantes de las principales líneas de servicio del Centro realicen una serie de visitas a las misiones clientes durante el ejercicio 2016/17. Se solicita un incremento de los recursos en 2016/17 para la formación del personal del Centro a fin de desarrollar la capacidad y asegurar que siga siendo un centro de excelencia de apoyo técnico y capacitación en lo relativo a Umoja para las misiones clientes.

III. Análisis de las diferencias¹

58. La terminología estándar aplicada en esta sección al análisis de las diferencias de recursos se define en el anexo I B del presente informe. La terminología empleada es la misma que en informes anteriores.

	<i>Diferencia</i>	
Personal internacional	4 736,8	31,4%

• Gestión: mayores insumos y productos

59. El aumento de las necesidades obedece a la transferencia al Centro de 11 puestos de contratación internacional de la MINUSMA para prestar servicios auxiliares de apoyo, el establecimiento de un puesto de Director de categoría D-2, la aplicación de unos mayores gastos comunes de personal del 67,9% en comparación con el 62,3% para el ejercicio 2015/16, así como el aplazamiento de la supresión de 34 puestos del Servicio Móvil para finales del ejercicio económico 2016/17, en lugar del ejercicio 2015/16, como se había planeado inicialmente.

¹ Las diferencias de recursos se expresan en miles de dólares de los Estados Unidos. Se analizan las diferencias cuando se ha producido un aumento o una disminución de al menos el 5% o 100.000 dólares.

	<i>Diferencia</i>	
Personal nacional	1 956,5	39,5%

• **Gestión: mayores insumos y productos**

60. El aumento de las necesidades se debe a: a) la transferencia al Centro de 22 puestos de la MINUSMA para apoyar los servicios auxiliares de transacción; b) los aumentos de sueldo del 19,2% y del 31,4% para el personal nacional del Cuadro Orgánico y el personal nacional de Servicios Generales, respectivamente, sobre la base de las escalas de sueldos revisadas, con efecto a partir del 1 de agosto de 2015, en comparación con la escala de sueldos presupuestada en el ejercicio 2015/16; c) la aplicación de un menor factor de vacantes del 6% para el personal nacional de Servicios Generales en comparación con el factor de vacantes del 15% aplicado en el presupuesto correspondiente a 2015/16.

	<i>Diferencia</i>	
Voluntarios de las Naciones Unidas	(95,5)	(29,5%)

• **Gestión: menores insumos e iguales productos**

61. La disminución de las necesidades obedece a la aplicación de un mayor factor de vacantes del 39% en comparación con el factor de vacantes del 2% aplicado en el presupuesto correspondiente a 2015/16.

	<i>Diferencia</i>	
Consultores	(170,7)	(43,9%)

• **Gestión: menores insumos y productos**

62. La disminución de las necesidades en esta esfera se debe principalmente a que el Centro necesitará menos consultores en el ejercicio 2016/17. Los créditos solicitados para servicios de consultoría tienen por objeto: a) aumentar el alcance del marco de controles internos, que se centra en todos los procesos transaccionales realizados en el Centro en nombre de todas las misiones clientes; b) definir indicadores clave del desempeño para todos los procesos, de principio a fin, en consulta con las misiones clientes, a fin de mejorar la prestación de servicios; y c) emprender un proceso continuo de mejora de las líneas de servicio existentes.

	<i>Diferencia</i>	
Viajes oficiales	437,0	194,2%

• **Gestión: mayores insumos y productos**

63. La diferencia en esta esfera obedece principalmente a: a) las visitas de coordinación regional que está previsto realizar periódicamente a las misiones clientes en el ejercicio 2016/17 como medida para mejorar el desempeño y de conformidad con la recomendación formulada por la Junta de Auditores y el Comité Directivo del Centro en el ejercicio 2015/16; b) la realización de viajes de consulta y coordinación en apoyo de la implantación de la cadena mundial de suministro; c) el suministro de capacitación para mejorar la comprensión de los módulos de Umoja

desplegados, en apoyo de los expertos del Centro en la materia y sus especialistas en procesos de Umoja, a fin de garantizar la prestación óptima de servicios; d) la parte que le corresponde al Centro en el suministro de capacitación al personal de las misiones sobre el terreno sobre el modelo de referencia de las operaciones de la cadena de suministro; e) el suministro de capacitación en materia de gestión del transporte aéreo, la certificación de contenedores marítimos, el sistema de gestión de la información sobre el transporte aéreo, la gestión de la carga aérea, las mejores prácticas y las estrategias de reducción de costos de las compañías aéreas como parte de los preparativos para la aplicación del concepto de gestión de la cadena de suministro. Esto se ha visto parcialmente mitigado por el plan de utilizar recursos internos, en virtud del concepto de formación de formadores, para diversas de las sesiones de capacitación previstas.

	<i>Diferencia</i>	
Instalaciones e infraestructura	2 039,5	37,3%

• **Gestión: mayores insumos y productos**

64. La diferencia en esta esfera obedece principalmente a la necesidad de emprender proyectos de mejora en toda la base, como: a) la mejora de los sistemas de distribución eléctrica y de producción y distribución de energía, así como del sistema de abastecimiento de agua, el sistema de alcantarillado y las pasarelas; b) el proyecto de la recepción principal y las obras conexas para reforzar la seguridad y modificar la entrada principal del estacionamiento y la entrada secundaria de la Base de Apoyo de Entebbe; c) la instalación de un sistema de generación de energía solar en el estacionamiento de la Base de Apoyo de Entebbe; y d) el traslado/reubicación de la clínica a nuevos edificios prefabricados, que incluyen instalaciones como salas de rayos X, pabellones para pacientes hospitalizados y ambulatorios, un estacionamiento techado para ambulancias y otros edificios. Esto se ha visto compensado en parte por: a) la finalización de todos los proyectos de construcción de infraestructura en el Centro el 1 de julio de 2015 (el proyecto pendiente en el centro regional de capacitación y conferencias comenzó el 1 de julio de 2015 y se espera que finalice antes de que concluya el ejercicio 2015/16); b) el hecho de que no se adquirió el equipo de oficina presupuestado para el ejercicio 2015/16. Las necesidades presupuestadas en el ejercicio 2015/16 reflejaban una necesidad específica relacionada con los edificios de oficinas 1 a 4 del Centro.

	<i>Diferencia</i>	
Transporte terrestre	58,0	26,9%

• **Gestión: mayores insumos y productos**

65. La diferencia en esta esfera puede atribuirse principalmente a la necesidad de sustituir cinco vehículos ligeros de pasajeros que han superado su vida útil. De conformidad con la resolución 69/307 de la Asamblea General, en la que la Asamblea otorgó al Centro independencia operacional con respecto a las misiones, se prevé que: a) 25 vehículos ligeros de pasajeros y 2 vehículos de uso especial se transfieran de las misiones clientes al Centro (gestionado por la MONUSCO), y 5 de estos vehículos han excedido su vida útil; b) en el ejercicio 2016/17 se produzca un cambio en la prima de los vehículos, sobre la base de las tasas establecidas con arreglo al *Manual de coeficientes y costos estándar* de un costo de 5,5 dólares por

vehículo y mes para la opción de seguro internacional de las Naciones Unidas y 24 dólares por vehículo y mes para la opción de seguro local, en comparación con el ejercicio 2015/16, en el que se previeron créditos para la opción de seguro local de 26 dólares por vehículo y mes en chelines ugandeses.

	<i>Diferencia</i>	
Comunicaciones	(2 239,2)	(45,4%)

• **Gestión: menores insumos y productos**

66. La disminución de las necesidades en esta esfera se ha logrado gracias a una revisión de los proveedores de servicios de Internet del Centro. La administración del Centro decidió: a) cancelar el contrato de conexión satelital por fibra óptica, lo que supuso un ahorro de 1,44 millones de dólares, y utilizar los recursos existentes para los servicios que se necesitan; b) cancelar el contrato comercial de arrendamiento de líneas de conexión entre Entebbe y Brindisi (Italia), lo que permitió ahorrar 660.000 dólares, y utilizar las conexiones por satélite para este servicio. Esta disminución se ha visto contrarrestada en parte por: a) las necesidades adicionales destinadas a arrendar torres para aplicar el concepto de comunicación de punto a multipunto b) los cargos adicionales derivados del uso de un transpondedor y un terminal de muy pequeña apertura de acuerdo con las directrices de la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Se lograrán nuevas reducciones mediante el uso de las reservas de materiales de reposición que se encuentran actualmente en existencias.

	<i>Diferencia</i>	
Tecnología de la información	(932,6)	(25,9%)

• **Gestión: menores insumos y productos**

67. La reducción de las necesidades en esta esfera se ha logrado mediante el uso eficiente de los materiales de reposición que se encuentran actualmente en existencias, y la reducción de las adquisiciones en comparación con el ejercicio anterior, debido a que algunos proyectos concretos no continuarán en 2016/17, como los relativos a las instalaciones de capacitación técnica y los equipos de continuidad de las operaciones.

	<i>Diferencia</i>	
Gastos médicos	37,0	31,9 %

• **Gestión: mayores insumos y productos**

68. La diferencia en esta esfera puede atribuirse principalmente al ajuste de los recursos necesarios para apoyar a 422 funcionarios asignados al Centro utilizando los costos estándar del *Manual de coeficientes y costos estándar*, en comparación con el ejercicio anterior, en el que los recursos necesarios se calcularon sobre la base de la tarifa definida en el acuerdo a nivel operacional celebrado con la MONUSCO para los servicios prestados por funcionario, equivalente a 45 dólares por funcionario y visita.

	<i>Diferencia</i>	
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	617,0	228,9%

• **Gestión: mayores insumos e iguales productos**

69. La diferencia obedece a la consolidación de los gastos de flete de todas las adquisiciones en la categoría de suministros, servicios y equipo de otro tipo de la partida de gastos operacionales.

IV. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General

70. Las medidas que deberá adoptar la Asamblea General en relación con la financiación del Centro Regional de Servicios de Entebbe son las siguientes:

a) **Consignar la suma de 42.000.200 de dólares para el mantenimiento del Centro durante el período de 12 meses comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017;**

b) **Prorratar la suma mencionada en el apartado a) entre los presupuestos de las misiones clientes del Centro Regional de Servicios para sufragar las necesidades de financiación del Centro de Servicios durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017.**

V. Resumen de las medidas adoptadas para aplicar las decisiones y solicitudes hechas por la Asamblea General en su resolución 69/307 y las solicitudes y recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto refrendadas por la Asamblea

A. Asamblea General

Cuestiones intersectoriales

(Resolución 69/307)

Decisiones y solicitudes al Secretario General

Hace notar la importancia del Manual de coeficientes y costos estándar como un eficaz instrumento de referencia normalizado y unificado para asegurar la credibilidad, la uniformidad y la transparencia, e insta al Secretario General a que prosiga sus esfuerzos para armonizar las tenencias de activos con el Manual, tomando debidamente en consideración la situación sobre el terreno, y teniendo presentes el mandato, las complejidades y el tamaño de las diferentes misiones de mantenimiento de la paz (párr. 16).

Medidas adoptadas para cumplir las decisiones o solicitudes

Durante el ejercicio 2016/17, el Centro iniciará el proceso de transferir sus activos desde las misiones clientes, y revisará sus tenencias de activos totales para que se ajusten a las orientaciones que figuran en el Manual de coeficientes y costos estándar.

*Decisiones y solicitudes al Secretario General**Medidas adoptadas para cumplir las decisiones o solicitudes*

Insta al Secretario General a que haga todo lo posible por reducir la duración de los trámites de contratación del personal en las misiones sobre el terreno, teniendo en cuenta las disposiciones que rigen la contratación del personal de las Naciones Unidas, que fomente la transparencia de los procesos de contratación en todas las etapas (párr. 23).

Solicita al Secretario General que prosiga sus esfuerzos para reducir la huella ambiental general de cada misión de mantenimiento de la paz, incluso mediante la aplicación de sistemas de gestión de desechos y generación de energía racionales desde el punto de vista ecológico, en plena conformidad con las normas y los reglamentos pertinentes, entre ellos, aunque no exclusivamente, la política y los procedimientos de las Naciones Unidas para la gestión ambiental y de los desechos (párr. 28).

Alienta al Secretario General a utilizar materiales, capacidad y conocimientos locales en la ejecución de los proyectos de construcción para las operaciones de mantenimiento de la paz, de conformidad con el Manual de Adquisiciones de las Naciones Unidas (párr. 31).

Solicita al Secretario General que fortalezca la supervisión y los controles internos en las esferas de las adquisiciones y la gestión de activos en todas las misiones de mantenimiento de la paz, en particular, atribuyendo a la administración de la misión la responsabilidad de controlar los niveles de existencias antes de iniciar cualquier actividad de adquisición, a fin de asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas de gestión de los activos, teniendo en cuenta las necesidades actuales y futuras de la misión y la importancia de la plena aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (párr. 33).

Solicita al Secretario General que en su proyecto de presupuesto presente una visión clara de las necesidades de construcción para cada misión, en particular, según proceda, planes plurianuales, y a que persevere en sus esfuerzos por mejorar todos los aspectos de la planificación de los proyectos, en particular las hipótesis que sustentan la formulación de esos presupuestos, con la debida consideración de las circunstancias operacionales sobre el terreno, y que supervise estrechamente la ejecución de las obras, para garantizar su rápida conclusión (párr. 36).

Se han producido avances importantes en el proceso dirigido a llenar vacantes, entre otras cosas mediante actividades de contratación, como la organización de una feria de empleo para personal de contratación nacional. El desempeño de estas funciones de contratación se realiza dentro de los límites de las directrices y políticas en vigor.

En el marco de la iniciativa ecológica, el Centro introdujo en sus nuevos edificios de oficinas un sistema de ventilación natural que ya se encuentra en funcionamiento.

La MONUSCO, en coordinación con la Oficina Regional de Adquisiciones, es la responsable de la ejecución de los proyectos de construcción en el Centro, incluidos los procesos de adquisición.

En la actualidad, el Centro carece de una dependencia de gestión de activos. No obstante, las adquisiciones se realizan en consonancia con los planes de adquisición aprobados y toda desviación se consigna en el informe sobre la ejecución.

En la actual estructura de gobernanza, las propuestas de proyectos de construcción del Centro son examinadas por el Comité Directivo, cuya función es proporcionar orientaciones generales sobre las operaciones del Centro. Dichas propuestas contienen un plan rector con los cronogramas y los costos estimados de cada proyecto. En la actualidad, la mayoría de los proyectos de infraestructura han finalizado, y solo falta el centro regional de capacitación y conferencias, cuya construcción ha comenzado.

Recuerda los párrafos 137 y 143 del informe de la Comisión Consultiva, acoge con beneplácito el despliegue del sistema de gestión de la información sobre la aviación en todas las operaciones de mantenimiento de la paz que disponen de activos aéreos, y aguarda con interés la presentación de nuevos informes sobre las mejoras realizadas en las operaciones aéreas (párr. 37).

Recuerda el párrafo 21 de su resolución 69/272, de 2 de abril de 2015, alienta al Secretario General a continuar con las actividades encaminadas a reforzar la rendición de cuentas en todos los sectores de las misiones sobre el terreno y, con ese fin, insta al Secretario General y a los Estados Miembros a que adopten todas las medidas pertinentes en el marco de sus respectivos ámbitos de competencia, entre otras cosas, exigiendo la rendición de cuentas a los autores de los delitos (párr. 50).

Solicita al Secretario General que vele por que las víctimas de explotación y abuso sexuales tengan a su disposición mecanismos de denuncia de fácil acceso (párr. 51).

Solicita al Secretario General que haga un mayor esfuerzo para asegurar que todos los funcionarios conozcan plenamente y cumplan en todo momento sus responsabilidades personales con respecto a la política de tolerancia cero de la Organización, desde su llegada a la misión y durante su desempeño en la misma (párr. 54).

Recuerda el párrafo 51 del informe de la Comisión Consultiva, decide conferir independencia operativa y de gestión al Centro Regional de Servicios de Entebbe, y solicita al Secretario General que le presente un proyecto de presupuesto para el Centro para el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017, con cargo a las misiones que apoya el Centro (párr. 62).

Solicita al Secretario General que elabore modelos de escalabilidad para la financiación de las necesidades de recursos para la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz, la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi (Italia) y el Centro Regional de Servicios de Entebbe, y le presente un informe al respecto en la segunda parte de la continuación de su septuagésimo período de sesiones (párr. 63).

En la actualidad, el proyecto de sistema de gestión de la información sobre la aviación se encuentra en su fase experimental. Se trata de un proyecto impulsado por la Sede en nombre de las misiones regionales.

Durante el período sobre el que se informa, el Centro puso en marcha campañas de concienciación mediante la organización de actividades obligatorias de capacitación sobre cuestiones de conducta y disciplina para todo su personal. En el curso de estas sesiones, se informó al personal de los códigos de conducta esperada de los funcionarios de las Naciones Unidas, y se les instruyó sobre las posibles consecuencias del incumplimiento de los códigos de conducta establecidos y sobre los canales existentes para la denuncia de irregularidades.

Las medidas adoptadas coinciden con lo indicado anteriormente

Las medidas adoptadas coinciden con lo indicado anteriormente

El proyecto de presupuesto del Centro para el ejercicio 2016/17 se elaboró teniendo en cuenta la resolución 69/307 de la Asamblea General, en la que la Asamblea confirió al Centro independencia operativa y de gestión. El proyecto también tiene en cuenta los exámenes en curso sobre los arreglos de gobernanza y la parte de las necesidades operacionales de toda la base que le corresponde al Centro.

Se elaboró el modelo de escalabilidad que se utiliza para determinar las necesidades de recursos en el Centro, y ha servido de orientación en la preparación del proyecto de presupuesto para 2016/17

*Decisiones y solicitudes al Secretario General**Medidas adoptadas para cumplir las decisiones o solicitudes*

Acoge con beneplácito los esfuerzos continuos del Secretario General para mejorar el desempeño del Centro Regional de Servicios de Entebbe, a fin de atender a las necesidades de los clientes, y acoge también con beneplácito su propuesta de reequilibrar el componente de dotación de personal en el Centro, y le solicita que continúe el plan de nacionalización, de manera gradual, durante un período de dos años (párr. 64).

Hace suya la iniciativa del Secretario General de que el Centro Regional de Servicios de Entebbe presente informes directamente al Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, como se indica en el párrafo 27 del informe del Secretario General (párr. 65).

El proyecto de presupuesto del Centro para 2016/17 contiene el plan para continuar la nacionalización y ulterior reclasificación de 34 puestos del Servicio Móvil de contratación internacional en puestos de contratación nacional para el 30 de junio de 2017.

En el proyecto de presupuesto del Centro para 2016/17 se tiene en cuenta que el Centro Regional de Servicios de Entebbe depende directamente del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno.

B. Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto

(A/69/874)

Solicitud

La Comisión recomienda a la Asamblea General que solicite al Secretario General que le presente para su examen propuestas concretas para un modelo de escalabilidad para la financiación de las necesidades de recursos para la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz, el Centro Mundial de Servicios y el Centro Regional de Servicios de Entebbe. Así pues, en esta fase, la Comisión Consultiva no recomienda el establecimiento de una cuenta especial para el Centro Regional de Servicios de Entebbe ni la presentación de un presupuesto independiente para el Centro. Por otra parte, la Comisión recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que siga proporcionando información consolidada sobre los recursos financieros y humanos proporcionados por las misiones clientes al Centro Regional de Servicios de Entebbe para futuros ciclos presupuestarios (párr. 51).

La Comisión Consultiva recuerda que la mejora de la seguridad del personal y la calidad de vida es uno de los factores clave que sustentan la propuesta inicial de la estrategia global de apoyo a las actividades sobre el terreno, en particular el establecimiento de centros de servicios en lugares de destino aptos para familias. Por lo tanto, la Comisión recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que proporcione un análisis de los factores que contribuyen a las tasas

Respuesta

De conformidad con la solicitud formulada por la Asamblea General en su resolución 69/307, como parte del informe sobre el presupuesto del Centro para el ejercicio 2016/17 se presenta la elaboración de un modelo de escalabilidad para el Centro Regional de Servicios de Entebbe. Las funciones administrativas transaccionales que se desempeñan fundamentalmente en el Centro se prestan mejor a un modelo de escalabilidad, ya que el volumen de trabajo está directamente relacionado con el número de funcionarios clientes a los que se presta servicio.

El proyecto de presupuesto del Centro para 2016/17 se elaboró teniendo en cuenta la resolución 69/307 de la Asamblea General, en la que la Asamblea confirió al Centro independencia operativa y de gestión. El modelo de escalabilidad que se establece en el presente informe pone de relieve el carácter flexible de las necesidades del Centro en materia de dotación de personal, en función del número de clientes a los que ha de prestar servicio. Esta flexibilidad, junto con los programas de

<i>Solicitud</i>	<i>Respuesta</i>
de vacantes para el personal de contratación internacional en Entebbe. La Comisión recomienda además que la Asamblea General solicite al Secretario General que examine y mejore el proceso de planificación para estimar las futuras necesidades presupuestarias del Centro Regional de Servicios de Entebbe, incluidos los niveles de dotación de personal y las tasas de vacantes (párr. 63). La Comisión Consultiva recomienda que se proporcione información actualizada a la Asamblea General cuando examine la cuestión de los proyectos de construcción del Centro. La Comisión también recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que en su próximo informe sinóptico proporcione información detallada y actualizada sobre la situación de dichos proyectos de construcción y los contratos (párr. 64). La Comisión Consultiva está de acuerdo con la recomendación de la Junta de que la Secretaría estudie mecanismos para proporcionar acceso a distancia a los funcionarios de las misiones recién contratados a fin de que puedan finalizar los trámites sin necesidad de trasladarse hasta el Centro Regional de Servicios, y dé cuenta de los gastos adicionales efectuados en dietas ordinarias y por misión mientras los servicios de trámites de llegada y salida se proporcionen desde el Centro (párr. 66). La Comisión Consultiva opina que es necesario seguir perfeccionando los criterios y el proceso para determinar si las funciones o líneas de servicio pueden realizarse a distancia o si dependen totalmente de la ubicación, y asegurar que se realice un amplio análisis de la relación costo-beneficio antes de decidir reasignar funciones en un centro de servicios. Si bien reconoce que en algunos casos puede ser necesario hacer ajustes a la luz de la experiencia, la Comisión destaca la necesidad de adoptar un enfoque dinámico que rectifique rápidamente las situaciones anómalas,	nacionalización en curso, ha contribuido a la tasa de vacantes registrada en el Centro en períodos recientes. La elevada tasa de vacantes durante el ejercicio presupuestario 2014/15 puede atribuirse, en gran parte, a la congelación de las contrataciones que tuvo lugar al comienzo de la campaña de nacionalización, así como a la partida de algunos funcionarios de contratación internacional, en parte como consecuencia de la incertidumbre resultante de dicha campaña. La MONUSCO ha venido haciendo un estrecho seguimiento de los contratos de construcción mediante visitas diarias y semanales, además de visitas sorpresivas adicionales de tanto en tanto, según fuera necesario. Además, la aplicación y ejecución de las cláusulas contractuales ha estado a cargo de expertos en los temas correspondientes, como ingenieros civiles, un ingeniero eléctrico, un ingeniero del Servicio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, un inspector de prevención de incendios, expertos de la Sección de Seguridad y representantes de la Sección de Adquisiciones, la Sección de Asuntos Jurídicos y la Sección de Gestión de Contratos. Todas las cuestiones que surgen se examinan conjuntamente con expertos competentes de las diversas secciones, y las recomendaciones/decisiones o determinaciones que se adoptan tienen en cuenta esas conversaciones. En la actualidad se está trabajando para ofrecer mecanismos de acceso a distancia a los funcionarios recién contratados, en el marco del despliegue de la Ampliación 1 de Umoja previsto para noviembre de 2015, que integra Umoja e Inspira y permite realizar más funciones de recursos humanos. En algunas misiones clientes ya es posible realizar a distancia los trámites de llegada y salida. De acuerdo con los resultados de un examen del proceso completo desde la incorporación hasta la separación, se obtendrá un aumento de la eficiencia si los trámites de incorporación al servicio y cesación en él se realizasen a distancia siempre que fuera posible, y en el Centro se conservara la información pertinente.

*Solicitud**Respuesta*

especialmente cuando se han efectuado costos innecesarios. La Comisión Consultiva recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que trate esta situación como cuestión prioritaria y que vele por que las funciones de los trámites de llegada y salida se realicen de la manera más eficiente y eficaz en función de los costos. También debería solicitarse al Secretario General que presente información exhaustiva sobre esta cuestión en su próximo informe sinóptico (párr. 67).

La Comisión Consultiva recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que incluya en su evaluación un examen de la composición de los servicios prestados por el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y el Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas con el fin de consolidar la prestación de los servicios de forma centralizada y evitar la duplicación. La Comisión Consultiva recomienda además a la Asamblea General que solicite al Secretario General que presente información actualizada sobre el proceso de evaluación en su próximo informe sinóptico (párr. 69).

Habida cuenta de lo expuesto, la Comisión Consultiva recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que en su informe final sobre la aplicación de la estrategia global de apoyo sobre el terreno incluya información más detallada sobre los costos y los beneficios derivados de la creación de la Dependencia de Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, incluidos los costos de infraestructura, como el centro de tecnología al que se hace referencia en el informe, así como información sobre la reducción de las necesidades de recursos de las misiones atendidas por la Dependencia, incluidos los requisitos para la dotación de personal, el

Las funciones del Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos en lo que se refiere a la utilización de los activos aéreos han sido definidas claramente para complementar las del Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas del Centro Mundial de Servicios. Además de desempeñar esta función, el Centro de Control colabora activamente con la División de Apoyo Logístico de la Sede para apoyar la labor de planificación y coordinación de la rotación de contingentes en África. Por último, mediante su participación en el nuevo proyecto del corredor de África Oriental, el Centro de Control tendrá la oportunidad de evaluar el aumento de la eficiencia en la gestión de la cadena de suministro a nivel regional y de ponerlo en práctica. Ello incluirá, en particular, la consolidación de las actividades de planificación de las adquisiciones para las misiones vecinas del Centro, la mejora de los almacenes centrales y de la gestión del inventario regional, la adquisición estratégica de servicios en África Oriental y el transporte de superficie conjunto en el corredor de Mombasa, así como una revisión de los términos comerciales internacionales que se utilizan actualmente mediante un período experimental con algunos productos básicos.

El Centro Mundial de Servicios proporciona servicios de tecnología geoespacial y de la información y las telecomunicaciones. La labor de centralización con respecto a dichas tecnologías se centra en la optimización de la conectividad y en la infraestructura para el hospedaje de sitios web necesaria para que los usuarios sobre el terreno puedan acceder a los sistemas institucionales; un sistema de correo electrónico centralizado; la prestación de apoyo a su solución centralizada para la gestión de la correspondencia sobre el terreno; los servicios de apoyo a distancia a las misiones, con miras a lograr el objetivo de prestar unos servicios que dejen una huella de carbono cercana a cero, y el

<i>Solicitud</i>	<i>Respuesta</i>
personal por contrata, las capacidades de tecnología de la información y las comunicaciones, como centros de datos, salas de los servidores y servicios de asistencia a los usuarios. La Comisión recomienda además que la Asamblea General solicite al Secretario General que en su próximo informe presente datos sobre la capacidad y la división del trabajo entre la Dependencia de Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, las dependencias de tecnología de la información y las comunicaciones de las misiones de mantenimiento de la paz que participan en el Centro Regional de Servicios y el Servicio de Tecnologías Geoespaciales de la Información y las Telecomunicaciones en el Centro Mundial de Servicios, así como sobre los arreglos de coordinación entre estos diferentes proveedores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (párr. 71).	establecimiento de una capacidad centralizada de sistemas de información geoespacial y su funcionamiento; así como los servicios de recuperación en casos de desastre y resiliencia operacional. La iniciativa de centralización responde al objetivo de lograr la desfragmentación de los servicios y su consolidación en el Centro Mundial de Servicios, que ahora alberga todos los datos y aplicaciones estándar del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y el Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz. Estas iniciativas se corresponden con la estrategia global de apoyo a las actividades sobre el terreno de centralizar los servicios, los procesos de trabajo y la infraestructura siempre que sea posible, en un emplazamiento protegido, seguro y eficaz en función de los costos en el que sea más fácil obtener economías de escala, en vez de tenerlos dispersos en distintas misiones sobre el terreno con un elevado riesgo y a un alto costo. Como parte de sus esfuerzos por mejorar la satisfacción de las misiones clientes, el Centro ha adoptado una solución electrónica para hacer un seguimiento de las preguntas y quejas de sus clientes y ha reforzado las funciones de servicio al cliente de cada línea de servicio con un coordinador para responder de manera oportuna todas las preguntas, lo cual ha mejorado la calidad de los servicios de apoyo a las misiones clientes mediante una comunicación eficaz. Además, las misiones han firmado acuerdos de prestación de servicios con el Centro para la prestación de un abanico de servicios administrativos y logísticos. Por lo que respecta a la prestación de servicios de TIC mediante marcos regionales, de conformidad con el objetivo de la estrategia global de apoyo a las actividades sobre el terreno de prestar unos servicios rápidos, eficaces y eficientes a las misiones sobre el terreno, en 2009/10 la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones presentó la iniciativa de servicios regionales de tecnología de la información y las comunicaciones para el Oriente Medio, en cuyo marco se colocaba a los componentes de TIC de la Fuerza Provisional de las Naciones Unidas en el Líbano, la Fuerza de las Naciones Unidas de Observación de la Separación, la Fuerza de las Naciones Unidas para el Mantenimiento de la Paz en Chipre y el Organismo de las Naciones Unidas para la Vigilancia de la Tregua bajo una estructura regional de gestión de la TIC unificada y estratégica. Este marco de gestión de la TIC se basa en tres principios fundamentales: el fin de la

duplicación de esfuerzos, la creación de economías de escala y la eliminación de las disparidades en el servicio para las misiones que reciben apoyo. Además, se ha facilitado la armonización de la prestación de servicios de apoyo a los fondos y organismos de las Naciones Unidas y a los asociados en la ejecución de la región. Tras el éxito de este modelo de colaboración regional y entre misiones en el Oriente Medio, en 2013 se estableció el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en el Centro para prestar servicio a ocho misiones en África Oriental (la UNAMID, la MONUSCO, la UNMISS, la UNSOM, la Oficina de las Naciones Unidas en Burundi, la UNISFA, la Oficina Integrada de las Naciones Unidas para la Consolidación de la Paz en la República Centroafricana y la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana), sobre la base de los mismos principios básicos que el marco establecido para el Oriente Medio.

En ambas regiones, los órganos oficiales de gobernanza, integrados por el personal directivo de las misiones (Director de Apoyo a la Misión/Jefe de Apoyo a la Misión), proporcionan sistemáticamente orientación y dirección para asegurar que los planes de trabajo y las iniciativas regionales de TIC se correspondan con las prioridades y los mandatos de las misiones. Los directores regionales de TIC proporcionan información sobre la marcha de los trabajos a sus órganos de gobernanza respectivos, coordinan las actividades entre las misiones en apoyo de los planes regionales y desempeñarán una función de enlace clave con la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en lo que se refiere a las políticas y los planes mundiales de TIC.

En 2014, tras el establecimiento en el Centro Mundial de Servicios del Centro Operacional de Tecnologías sobre el Terreno, el modelo de cooperación regional se extendió a las misiones que no formaban parte de los arreglos existentes para el Oriente Medio y África Oriental. Este modelo ampliado de cooperación regional da lugar a sinergias, como la armonización de las normas de seguridad de las redes y la información, el aprovechamiento compartido de las líneas arrendadas y el fortalecimiento del apoyo sobre la base de la capacidad existente establecida en el Centro Mundial de Servicios en aras de una prestación de servicios más coherente.

En el marco de desempeño para el ejercicio 2013/14 (A/69/751, anexo II, párrs. 4 a 8) se observa que las metas de desempeño no se lograron o se lograron solo parcialmente en un gran número de casos, lo que, en opinión de la Comisión Consultiva es indicativo de una planificación o una calidad del servicio deficientes. Al tiempo que reconoce que el Centro ha participado en la ejecución de importantes iniciativas de transformación institucional, como las IPSAS y Umoja, la Comisión Consultiva observa que ya está en su cuarto año de funcionamiento. La Comisión Consultiva opina que existe la necesidad de una mayor atención a la consecución de la mejora del desempeño y la calidad de los servicios, así como el

Los Servicios de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de las misiones sobre el terreno hacen mucho más que prestar servicios institucionales estándar de tecnología de la información. En realidad, muy poco de lo que hacen se corresponde con la prestación de servicios ordinarios de tecnología de la información, ya que la mayoría de estos se encuentran ahora centralizados en el Centro Mundial de Servicios, en lo que se respecta al hospedaje de sitios web, o consolidados en marcos regionales. Habida cuenta de que las misiones no operan en entornos de campus estables, como en Nueva York, Ginebra o Brindisi, los servicios que se prestan en ellas tienen en cuenta las complejidades y los peligros del actual entorno sobre el terreno y la singularidad de los clientes en cuestión. Además de prestar servicios de apoyo de infraestructura esenciales para las misiones, apoyo a los clientes y servicios de gestión de activos para las misiones, los Servicios de Tecnología de la Información y las Comunicaciones sobre el terreno también asisten al personal uniformado y a una amplia gama de asociados que abarcan todo el sistema de las Naciones Unidas. A diferencia de lo que ocurre en las organizaciones tradicionales de TIC, los Servicios prestan apoyo a contingentes militares y herramientas tecnológicas y de comunicación táctica en entornos militarizados, incluido apoyo tecnológico en materia de seguridad de los campamentos y conciencia situacional, control de los accesos, contramedidas electrónicas para ofrecer protección contra los artefactos explosivos improvisados, radares marítimos y antiartillería, así como vehículos aéreos no tripulados y dispositivos aerostáticos para mejorar la seguridad física y vigilar los perímetros.

El Centro supervisa el desempeño mediante una serie de indicadores clave y la realización periódica de encuestas de satisfacción a los clientes. Cada mes se informa al Comité Directivo sobre la marcha de los progresos respecto de los indicadores clave del desempeño. Hay una tendencia general de mejora en los indicadores del desempeño, y un aumento de los niveles de satisfacción de los clientes. Esto queda demostrado en la información relativa a la presupuestación basada en los resultados que figura en el párrafo 40 del presente informe. La puesta en marcha de la Ampliación 1 de Umoja en noviembre generó nuevos problemas, tanto en lo que respecta a las operaciones como a los informes sobre el

<i>Solicitud</i>	<i>Respuesta</i>
aumento de los niveles de satisfacción de los clientes. La Comisión recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que dé prioridad a la mejora del desempeño y la prestación de servicios de apoyo oportunos y de alta calidad a las misiones clientes del Centro y ponga en marcha mecanismos adecuados para evaluar los progresos en el curso del tiempo, con inclusión de objetivos y bases de referencia claros (párr. 72).	desempeño; sin embargo, gracias a la asignación oportuna de recursos y capacidades, y a la cooperación entre el Centro y las misiones clientes, en la actualidad se están resolviendo estos problemas.

Anexo I

Definiciones

A. Terminología relacionada con los cambios propuestos en los recursos humanos

Se ha utilizado la siguiente terminología respecto de los cambios propuestos en los recursos humanos (véase la sección 1 del presente informe):

- **Creación de puestos:** se propone crear un nuevo puesto cuando se necesitan recursos adicionales y no es posible redistribuirlos desde otras oficinas ni realizar ciertas actividades concretas con los recursos existentes.
- **Reasignación de puestos:** se propone que un puesto aprobado para desempeñar una determinada función pase a utilizarse para otras actividades prioritarias previstas en el mandato pero no relacionadas con la función original. La reasignación del puesto puede entrañar un cambio de lugar o de oficina, pero no de categoría ni de escalón.
- **Redistribución de puestos:** se propone redistribuir un puesto aprobado para desempeñar funciones equivalentes o afines en otra oficina.
- **Reclasificación de puestos:** se propone reclasificar un puesto aprobado (a una categoría superior o inferior) cuando han cambiado sustancialmente sus funciones y nivel de responsabilidad.
- **Supresión de puestos:** se propone suprimir un puesto aprobado si ya no se necesita para ejecutar las actividades para las que se aprobó u otras actividades prioritarias previstas en el mandato de la misión.
- **Conversión de puestos:** existen tres posibles opciones para la conversión de puestos:
 - Conversión de plazas de personal temporario general en puestos: se propone convertir en puesto una plaza sufragada con cargo a los fondos para personal temporario general si las funciones que se realizan son de carácter permanente.
 - Conversión de contratos individuales o contratos de adquisiciones en puestos de contratación nacional: teniendo en cuenta el carácter permanente de determinadas funciones, conforme a lo dispuesto en la sección VIII, párrafo 11, de la resolución 59/296 de la Asamblea General, se propone convertir en puesto de contratación nacional un contrato individual o un contrato de adquisiciones.
 - Conversión de puestos de contratación internacional en puestos de contratación nacional: se propone convertir en puestos de contratación nacional los puestos aprobados de contratación internacional.

B. Terminología relacionada con el análisis de las diferencias

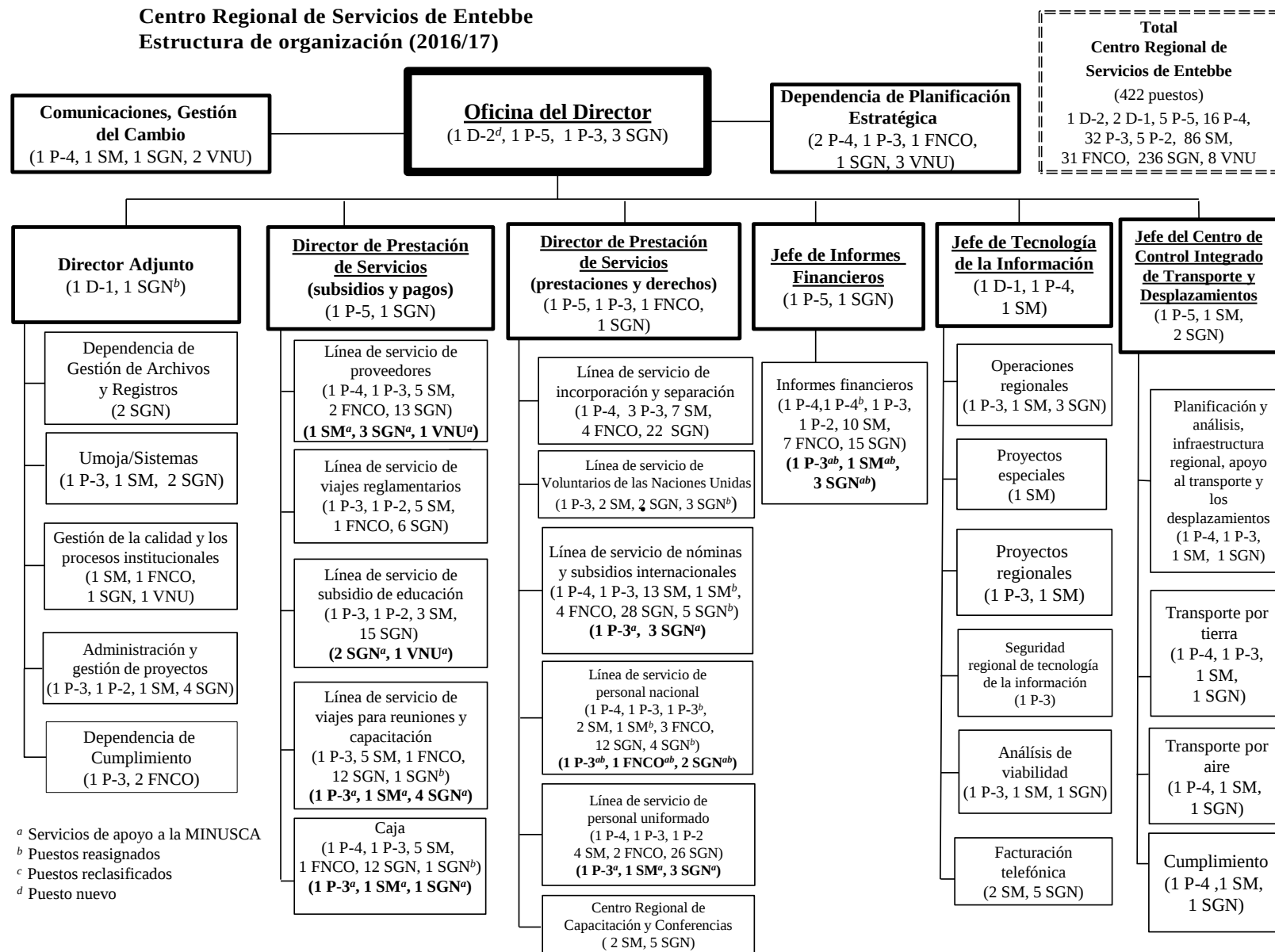
En la sección III del presente informe se indica el principal factor al que obedece cada diferencia de recursos, de acuerdo con las opciones específicas preestablecidas en las cuatro categorías estándar que figuran a continuación:

- **Mandato:** diferencias causadas por cambios en la escala o el alcance del mandato, o por cambios efectuados en los logros previstos como resultado del mandato
- **Factores externos:** diferencias causadas por terceros o por situaciones ajenas a las Naciones Unidas
- **Parámetros de los gastos:** diferencias causadas por los reglamentos, normas y políticas de las Naciones Unidas
- **Gestión:** diferencias causadas por medidas de gestión adoptadas para lograr los resultados previstos con mayor eficacia (por ejemplo, reordenando las prioridades o agregando ciertos productos) o mayor eficiencia (por ejemplo, tomando medidas para reducir el personal o los insumos operacionales pero manteniendo el mismo nivel de productos), o por problemas relacionados con la ejecución (por ejemplo, por haber subestimado los costos o la cantidad de los insumos necesarios para obtener determinado nivel de productos, o por demoras en la contratación)

Anexo II

Organigrama

Centro Regional de Servicios de Entebbe
Estructura de organización (2016/17)



Abreviaturas: FNCO: funcionario nacional del Cuadro Orgánico; SGN: funcionario nacional de Servicios Generales; SM: Servicio Móvil; VNU: Voluntarios de las Naciones Unidas.