



# Asamblea General

Distr. general  
9 de marzo de 2017  
Español  
Original: inglés

**Septuagésimo primer período de sesiones**  
Tema 149 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 2017 y el 30 de junio de 2018**

### **Informe del Secretario General**

#### Índice

	<i>Página</i>
I. Mandato y resultados previstos .....	6
A. Generalidades .....	6
B. Hipótesis de planificación e iniciativas de apoyo a las misiones .....	7
C. Cooperación regional entre misiones .....	20
D. Asociaciones de colaboración y coordinación con el equipo en el país .....	21
E. Marcos de presupuestación basada en los resultados .....	21
F. Necesidades de recursos humanos .....	38
II. Recursos financieros .....	60
A. Total .....	60
B. Factores de vacantes .....	60
C. Capacitación .....	61
III. Análisis de las diferencias .....	62
IV. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General .....	66
V. Resumen de las medidas de seguimiento adoptadas en respuesta a las decisiones y solicitudes formuladas por la Asamblea General en sus resoluciones 70/286 y 70/289, incluidas las solicitudes y recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto refrendadas por la Asamblea .....	67



A. Asamblea General . . . . .	67
B. Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto . . . . .	71
Anexos	
I. Definiciones . . . . .	76
II. Centro Regional de Servicios de Entebbe . . . . .	78

## *Resumen*

El presente informe contiene el presupuesto para el Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) para el período comprendido entre el 1 de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018, que asciende a 37.255.800 dólares de los Estados Unidos y representa una disminución de 1.947.800 dólares, o el 5,0%, en comparación con el presupuesto aprobado de 39.203.600 dólares para el período 2016/17.

Durante el período 2017/18 el Centro Regional de Servicios de Entebbe seguirá proporcionando a sus misiones clientes recursos humanos; servicios financieros, de transporte y de control de desplazamientos; y servicios de transporte de personal y carga y de tecnología de la información y las comunicaciones. El despliegue del grupo 5 de Umoja sobre el terreno, realizado en noviembre de 2016, ha hecho posible la automatización de los servicios de nómina de sueldos para el personal de contratación nacional y los pagos para los distintos miembros del personal uniformado. Por consiguiente, el Centro ha ampliado su cartera de servicios para incluir las funciones de elaboración de la nómina de sueldos para cada una de sus misiones clientes. Además, el Centro está realizando, de forma provisional, las funciones de elaboración de la nómina de sueldos de la Misión de las Naciones Unidas en Liberia, la Misión de Apoyo de las Naciones Unidas en Libia, la Oficina de las Naciones Unidas para África Occidental y el Sahel, la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y la Oficina Integrada de las Naciones Unidas para la Consolidación de la Paz en Guinea-Bissau, mecanismo que seguirá en vigor hasta que la Asamblea General tome una decisión sobre el modelo global de prestación de servicios para toda la Organización. Con respecto a la estrategia global de apoyo a las actividades sobre el terreno, con efecto a partir del 1 de julio de 2017, se propone que se añada la Misión de las Naciones Unidas para el Referéndum del Sáhara Occidental a la cartera de misiones de mantenimiento de la paz clientes a las que el Centro presta apoyo en la región.

El proyecto de presupuesto para el período 2017/18 también incluye una reestructuración orgánica de la línea de servicios de subsidios y pagos y la línea de servicios de prestaciones y derechos. La reestructuración que se propone armonizará mejor el componente de dotación de personal de cada dependencia y sección de tramitación con la base de personal de los clientes a los que el Centro Regional de Servicios presta apoyo.

En el proyecto de presupuesto se prevén recursos para 134 funcionarios de contratación internacional, 297 funcionarios de contratación nacional, incluidas 3 plazas de personal temporario general y 8 voluntarios de las Naciones Unidas.

El total de necesidades de recursos para el Centro Regional de Servicios durante el ejercicio económico comprendido entre el 1 de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018 se ha vinculado 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, que comprende los siguientes aspectos: personal de contratación internacional, personal de contratación nacional, personal uniformado, presentación de informes financieros, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Los recursos humanos, 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 <sup>a</sup> (2015/16)	Fondos asignados (2016/17)	Estimación de gastos (2017/18)	Diferencia	
				Monto	Porcentaje
Personal civil	18 076,8	24 530,6	28 073,6	3 543,0	14,4
Gastos operacionales	11 682,6	14 673,0	9 182,2	(5 490,8)	(37,4)
<b>Necesidades en cifras brutas</b>	<b>29 759,4</b>	<b>39 203,6</b>	<b>37 255,8</b>	<b>(1 947,8)</b>	<b>(5,0)</b>
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	1 963,2	2 786,7	3 385,5	598,8	21,5
<b>Necesidades en cifras netas</b>	<b>27 796,2</b>	<b>36 416,9</b>	<b>33 870,3</b>	<b>(2 546,6)</b>	<b>(7,0)</b>
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	–	–	–	–	–
<b>Total de necesidades</b>	<b>29 759,4</b>	<b>39 203,6</b>	<b>37 255,8</b>	<b>(1 947,8)</b>	<b>(5,0)</b>

*Nota:* incluye los gastos para un promedio de 316 puestos de plantilla y plazas (110 de contratación internacional, 5 del Cuadro Orgánico de contratación nacional, 198 del Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional y 3 voluntarios de las Naciones Unidas) y gastos operacionales en relación con el Centro, que se incluyeron en el presupuesto aprobado correspondiente al ejercicio 2015/16 para prestar servicios a la Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Centroafricana, la Misión de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo, la Operación Híbrida de la Unión Africana y las Naciones Unidas en Darfur, la Fuerza Provisional de Seguridad de las Naciones Unidas para Abyei, la Misión de las Naciones Unidas en Sudán del Sur, la Oficina de las Naciones Unidas de Apoyo a la Misión de la Unión Africana en Somalia, la Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en Somalia, la Misión de Observación Electoral de las Naciones Unidas en Burundi, la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, la Oficina Regional de las Naciones Unidas para África Central y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos. Los gastos para el ejercicio 2015/16 no incluyen la Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en Malí, que se añadió en el período 2016/17.

<sup>a</sup> Véase A/71/809, anexo XIV. Para el ejercicio 2015/16, los recursos aprobados ascendieron a 35.556.400 dólares.

**Recursos humanos<sup>a</sup>**

	<i>Personal de contratación internacional</i>	<i>Funcionarios de contratación nacional<sup>b</sup></i>	<i>Plazas temporarias</i>	<i>Voluntarios de las Naciones Unidas</i>	<b>Total</b>
<b>Oficina del Jefe</b>					
Aprobados 2016/17	15	19		6	<b>40</b>
Propuestos 2017/18	18	26		6	<b>50</b>
<b>Sección de Personal de Contratación Internacional (anteriormente, de subsídios y pagos)</b>					
Aprobados 2016/17	38	76		2	<b>116</b>
Propuestos 2017/18	35	94		1	<b>130</b>
<b>Sección de Personal de Contratación Nacional (anteriormente, de prestaciones y derechos)</b>					
Aprobados 2016/17	51	131	–	–	<b>182</b>
Propuestos 2017/18	15	36	3	1	<b>55</b>
<b>Sección de Personal Uniformado (nueva)</b>					
Aprobados 2016/17	–	–		–	–
Propuestos 2017/18	12	55		–	<b>67</b>
<b>Sección de Informes Financieros</b>					
Aprobados 2016/17	17	26		–	<b>43</b>
Propuestos 2017/18	29	68		–	<b>97</b>
<b>Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones</b>					
Aprobados 2016/17	13	9		–	<b>22</b>
Propuestos 2017/18	13	9		–	<b>22</b>
<b>Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos</b>					
Aprobados 2016/17	12	6		–	<b>18</b>
Propuestos 2017/18	12	6		–	<b>18</b>
<b>Total</b>					
Aprobados 2016/17	<b>146</b>	<b>267</b>	–	<b>8</b>	<b>421</b>
Propuestos 2017/18	<b>134</b>	<b>294</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>439</b>
<b>Cambio neto</b>					
	<b>(12)</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	–	<b>18</b>

<sup>a</sup> Representa la dotación máxima autorizada o propuesta.

<sup>b</sup> 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 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. En el párrafo 62 de su resolución 69/307, la Asamblea General decidió conferir independencia operativa y de gestión al Centro y solicitó al Secretario General que le presentara un proyecto presupuestario 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 recibían apoyo del Centro. En su resolución 70/289, la Asamblea aprobó el presupuesto del Centro para el ejercicio 2016/17 y decidió examinar en su septuagésimo primer período de sesiones la cuestión de la financiación del Centro.

2. Como se indicó 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), el núcleo fundamental de la estrategia mundial de apoyo sobre el terreno es capitalizar las posibles sinergias y economías de escala para prestar un apoyo mejor y más oportuno y reducir o eliminar el despilfarro, la duplicación y los atascos en los servicios de apoyo logístico, administrativo y financiero, lo que hace posible que las misiones ejecuten sus mandatos con eficacia. En el marco de esa estrategia, el Centro Regional de Servicios 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 recursos humanos, finanzas, desplazamiento y control multimodales, transporte de personal y cargamentos y tecnología de la información y las comunicaciones. Al centralizarse, esas funciones se pueden ejercer con mayor eficacia gracias a la especialización, la normalización, la reconversión y la integración de los procesos.

3. Los clientes del Centro Regional de Servicios son en la actualidad siete operaciones de mantenimiento de la paz (misiones y misiones de apoyo a la paz) y siete misiones políticas especiales, a saber:

a) Operaciones de mantenimiento de la paz: Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Centroafricana (MINUSCA), Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en Malí (MINUSMA), Misión de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo (MONUSCO), Operación Híbrida de la Unión Africana y las Naciones Unidas en Darfur (UNAMID), Fuerza Provisional de Seguridad de las Naciones Unidas para Abyei (UNISFA), Misión de las Naciones Unidas en Sudán del Sur (UNMISS) y Oficina de las Naciones Unidas de Apoyo en Somalia (UNSOS);

b) Misiones políticas especiales: Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea, Oficina Regional de las Naciones Unidas para África Central (UNOCA), Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en Somalia (UNSOM), Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana y Oficina del Asesor Especial del Secretario General sobre la Prevención de Conflictos, en particular en Burundi.

4. Además de las misiones clientes mencionadas, se propone que se añada, con efecto a partir del 1 de julio de 2017, la Misión de las Naciones Unidas para el Referéndum del Sáhara Occidental (MINURSO) a la cartera de misiones de mantenimiento de la paz a las que el Centro presta apoyo.

5. Además, desde noviembre de 2016, el Centro Regional de Servicios ha tramitado los servicios de nómina de sueldos del personal de contratación nacional y el personal uniformado en misiones ubicadas en África, con la excepción de la Operación de las Naciones Unidas en Côte d'Ivoire (ONUCI), cuyo cierre terminará antes de junio de 2017. Como consecuencia, otras cinco misiones, a saber, la Misión de las Naciones Unidas en Liberia (UNMIL), la Misión de Apoyo de las Naciones Unidas en Libia (UNSMIL), la Oficina de las Naciones Unidas para África Occidental y el Sahel (UNOWAS), la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y la Oficina Integrada de las Naciones Unidas para la Consolidación de la Paz en Guinea-Bissau (UNIOGBIS), reciben servicios de nómina de sueldos.

6. Durante el ejercicio presupuestario, el Centro Regional de Servicios proporcionará servicios eficientes y oportunos a las misiones clientes proporcionando los productos clave conexos, que se indican en los marcos que figuran más adelante. Ese logro previsto permitiría que el Centro alcanzara su objetivo; los indicadores de progreso muestran ciertos avances hacia la consecución de ese logro durante el ejercicio presupuestario. Los recursos humanos del Centro, expresados en número de personas, se han desglosado por esfera funcional. Las diferencias en la dotación de personal respecto del presupuesto aprobado para el período 2016/17 se explican en las esferas respectivas.

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

7. 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 e 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. Desde su establecimiento, muchas de las iniciativas emprendidas por el Centro en el ámbito de los servicios administrativos se han dirigido a estabilizar y mejorar la prestación de servicios, así como a ampliar la capacidad y absorber el personal y los procesos después de que el número de misiones que reciben apoyo del Centro pasara de 7 a 14. El Centro incluirá cinco clientes más y prestará asistencia a sus servicios de nómina de sueldos en el período 2017/18.

### **Reestructuración del Centro Regional de Servicios**

8. La estructura del Centro Regional de Servicios se organiza en líneas de servicios que abarcan diferentes funciones mediante una labor de reconversión de los procesos, lo que ha contribuido a la uniformación de los procesos administrativos en la región. Durante el período 2017/18, en consonancia con el objetivo del Centro de simplificar aún más los procesos administrativos y aprovechar plenamente las funcionalidades de Umoja, el Centro propone que se reorganicen sus líneas de servicio en categorías de personal, con el apoyo de tres pilares principales, como se describe a continuación:

a) Una Sección de Personal de Contratación Internacional, que constaría de las siguientes líneas de servicios: incorporación y separación, prestaciones y nómina de sueldos, viajes y solicitudes de reembolso, y subsidio de educación;

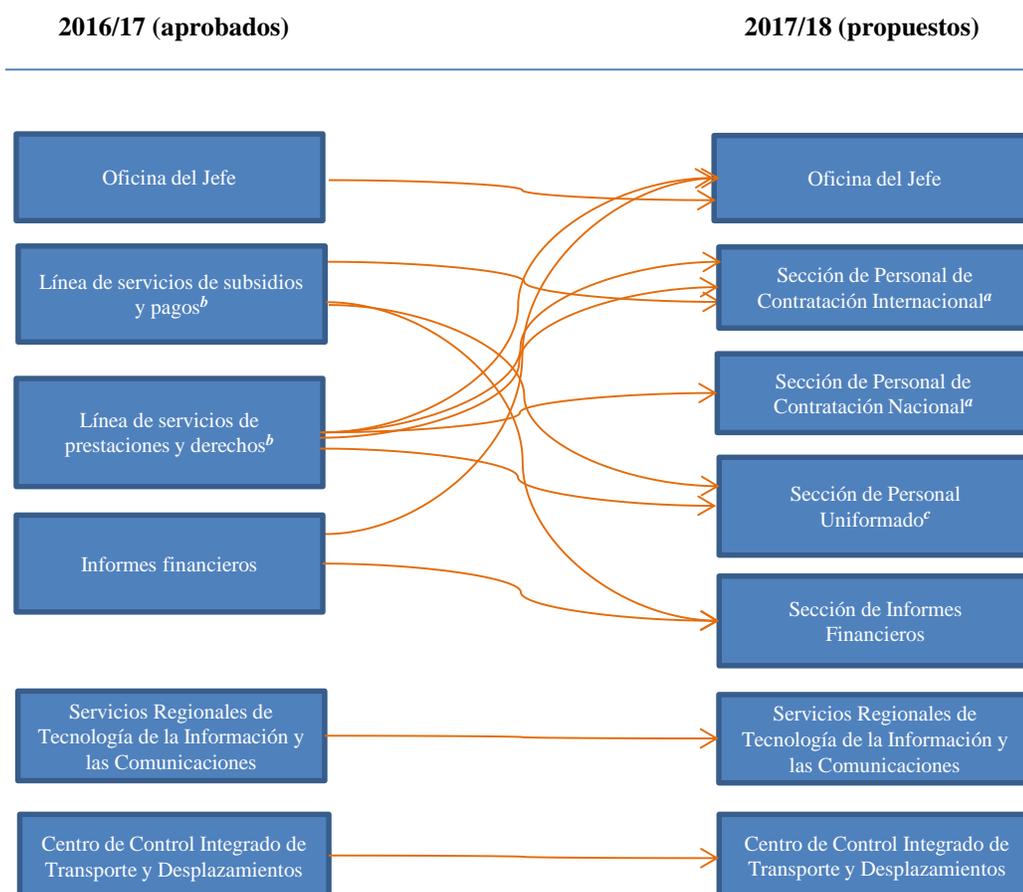
b) Una Sección de Personal de Contratación Nacional, que constaría de las líneas de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos y de viajes y solicitudes de reembolso;

c) Una Sección de Personal Uniformado, que constaría de las líneas de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos, de incorporación y separación y de viajes y solicitudes de reembolso.

9. En la figura 1 que aparece a continuación se presenta un resumen de la propuesta de cambios en la estructura del Centro Regional de Servicios para el período 2017/18 en comparación con la estructura aprobada para el período 2016/17, y en las figuras II a VI se explican los cambios en la dotación de personal. Los detalles sobre la plantilla propuesta y los cambios para cada sección figuran en la sección F.

Figura I

**Diagrama de la propuesta de reestructuración del Centro Regional de Servicios para el ejercicio 2017/18**



**Cambios propuestos**

<sup>a</sup> Sección/dependencia con nueva denominación.

<sup>b</sup> Sección/dependencia dividida.

<sup>c</sup> Sección/dependencia de nueva creación.

10. En el cuadro 1 que figura a continuación se ofrece información sobre los servicios que ha de prestar el Centro Regional de Servicios conforme a las nuevas líneas de servicios que se proponen.

**Cuadro 1**  
**Servicios que prestará el Centro Regional de Servicios**

<i>Sección</i>	<i>Servicios</i>
Personal de contratación internacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de incorporación y separación: trámites de entrada y cese en el servicio, gestión de ofertas de trabajo, expedición de pasajes, prima de instalación, prima de traslado, informes de gastos</li> <li>• Servicios de prestaciones y nómina de sueldos: nómina de sueldos, licencias, otras prestaciones, prórrogas de contratos, informes de gastos para viajes dentro de la zona de la misión</li> <li>• Servicios de viaje y solicitudes de reembolso: transacciones de sumas fijas, expedición de pasajes, anticipos de dietas, informes de gastos/solicitudes de reembolso de gastos de viaje, pago de facturas de viaje</li> <li>• Servicios de subsidio de educación: anticipos y solicitudes de reembolso del subsidio de educación</li> </ul>
Personal de contratación nacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos humanos y nómina de sueldos: licencias, otras prestaciones, prórrogas de los contratos</li> <li>• Servicio de viajes y solicitudes de reembolso: nómina de sueldos, informes de pensiones, pagos por separación del servicio y del finiquito, solicitudes de reembolso de gastos de viaje</li> </ul>
Personal uniformado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de recursos humanos y de nómina de sueldos: dietas mensuales, finiquito, pagos contingentes</li> <li>• Servicios de incorporación y separación: trámites de entrada y cese en el servicio, tramitación de facturas por servicios de transporte, solicitudes de reembolso de gastos de viaje</li> <li>• Servicios de viajes y solicitudes de reembolso: viajes de entrada y salida</li> </ul>
Informes financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciliación bancaria</li> <li>• Tramitación mensual de facturas entre oficinas</li> <li>• Procesamiento de recuperaciones de gastos y de avisos de débito</li> <li>• Mantenimiento del libro mayor, presentación de informes financieros mensual y al cierre de ejercicio</li> <li>• Controles interno y respeto de las disposiciones en vigor</li> <li>• Servicios de caja: procesamiento por lotes de los pagos de cheques, mantenimiento de los asociados institucionales, tramitación de las transferencias locales, tramitación de pagos fuera del ciclo normal, elaboración de las nóminas de sueldos, tramitación de las transferencias al extranjero, preparación de solicitudes de envío de remesas</li> <li>• Servicios de los proveedores: pagos de las facturas de los proveedores, pagos de las facturas de los proveedores para obtener descuentos por pronto pago, reposición del efectivo para gastos menores, tramitación de la recuperación de gastos médicos</li> </ul>

11. Conforme a la nueva estructura propuesta y el establecimiento de una Sección de Personal Uniformado, se propone crear un puesto de Director de Prestación de Servicios (P-5) para gestionar la Sección. El Director de Prestación de Servicios para el personal uniformado colaboraría directamente con el Servicio de Generación de Fuerzas y la División de Policía del Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz, así como con los Oficiales Jefes de Personal Militar de las misiones sobre el terreno, la mayoría de los cuales, en las misiones respaldadas por el Centro Regional de Servicios, son de categoría P-5. En la estructura también se reconoce la función estratégica y las asociaciones que tienen las operaciones sobre el terreno con el personal uniformado. Tanto la Sección de Personal de Contratación Internacional como la Sección de Personal de Contratación Nacional, según su nueva denominación, estarían a cargo de los puestos existentes de Director de Prestación de Servicios (P-5) de las antiguas líneas de servicios de subsidios y pagos y de prestaciones y derechos.

12. Del mismo modo, la creación de una sección encargada de todo el apoyo administrativo al personal de contratación nacional permitiría que el Centro Regional de Servicios asignara recursos y mantuviera estructuras que funcionaran sin fisuras con las dependencias de apoyo a los clientes en las misiones sobre el terreno. Habida cuenta de la cantidad de personal a la que se habría de prestar asistencia, el establecimiento de un pilar específico dedicado al personal de contratación nacional le daría al Centro la oportunidad de gestionar mejor los servicios y operaciones con los que brinda apoyo a esa categoría de personal.

13. En el apoyo administrativo que se proporciona a todas las misiones clientes de África también se incluiría la tramitación de las facturas de los proveedores. En la estructura actual, el Centro ha creado un subgrupo diferenciado dentro de la sección encargado de prestar apoyo al pago de los proveedores que ofrecen descuentos por pronto pago a las Naciones Unidas a fin de garantizar mejor el pago puntual y la aplicación de esos descuentos. Ese modelo se reproduciría en la estructura propuesta, tomando en consideración el volumen de facturas que han de tramitarse y asegurando que se tiene completamente en cuenta el carácter urgente de esa función. El Director de Prestación de Servicios para la línea de presentación de informes financieros supervisaría todos los pagos de facturas, así como los servicios de caja que prestan apoyo a las operaciones del Centro.

14. Como parte de la propuesta de reestructuración, también se plantea que la responsabilidad de la gestión del Centro Regional de Capacitación y Conferencias, administrado actualmente por el Director de Prestación de Servicios en materia de prestaciones y derechos, se traspase al Jefe Adjunto del Centro Regional de Servicios. Dado que el Centro Regional de Capacitación y Conferencias proporciona servicios de hospedaje a una amplia gama de actos y reuniones destinados a las misiones de las Naciones Unidas sobre el terreno en la región, al personal de la Sede de las Naciones Unidas y a otras entidades de las Naciones Unidas, la gestión del Centro Regional de Capacitación y Conferencias debería estar a cargo de la administración del Centro Regional de Servicios.

15. Como consecuencia del aumento del número de clientes y la centralización de los servicios de nómina de sueldos, se espera que el volumen de trabajo del personal del Centro Regional de Servicios ascienda. En la actualidad no hay un servicio con base en Entebbe dedicado exclusivamente al asesoramiento del personal, de modo que el personal que necesita asesoramiento no dispone de la opción de obtener ese servicio en el Centro Regional. En ese sentido, se propone que se incluya en la plantilla del Centro un voluntario de las Naciones Unidas que desempeñe las funciones de consejero del personal mediante la reasignación de una vacante existente de Voluntario de las Naciones Unidas.

## Iniciativas y apoyo

16. La propuesta de aplicación de las tres líneas de servicios integraría más procesos en el Centro Regional de Servicios, facilitaría los esfuerzos de reestructuración, mejoraría la presentación de informes de ejecución sobre los procesos integrales y simplificaría la supervisión de indicadores clave del desempeño. El Centro seguirá examinando sus procesos en aras de una mejora continua, con miras a definir y aplicar nuevas oportunidades de reestructuración durante el ejercicio presupuestario.

17. El Centro Regional de Servicios también prosigue su labor de seguimiento de los indicadores clave del desempeño y de presentación de información al respecto. Tras la puesta en marcha de la Ampliación 1 de Umoja, se redujo el número de indicadores clave mensurables del desempeño, ya que no se pudo acceder temporalmente a algunos datos. Como resultado, la publicación de informes mensuales sobre la ejecución se retrasó durante el ejercicio 2015/16 y el Centro facilitó un informe de final de ejercicio a sus misiones clientes en el que se proporcionaban datos comparativos con respecto al ejercicio anterior, según los cuales durante el período 2015/16 se habían alcanzado el 62% de las 37 metas o se habían hecho mejoras sobre las mismas (frente al 66% durante el período 2014/15). El Centro sigue centrándose en mejorar el desempeño y elabora informes trimestrales detallados sobre los indicadores clave. Desde septiembre de 2016, el Centro ha introducido indicadores clave específicos en cada línea de servicio a fin de orientar más adecuadamente los esfuerzos para mejorar los servicios a los clientes.

18. También se prevé que durante el período 2017/18 el Centro Regional de Servicios lleve a cabo actividades residuales de liquidación en apoyo del cierre de la ONUCI el 30 de junio de 2017, y que preste asistencia a la reducción administrativa que tendrá lugar en las últimas etapas de la UNMIL, durante el primer trimestre de 2018. Se están preparando planes para que transcurran sin tropiezos la labor de transición y las actividades de cesión de la ONUCI al Centro en las esferas de la administración financiera y de personal, en coordinación con el Centro Mundial de Servicios y el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno. Cabe esperar que las actividades residuales aumenten en los primeros meses posteriores a la finalización del mandato de la ONUCI, cuando se tramiten las prestaciones por separación del servicio y las solicitudes de reembolso de terceras partes y se actualicen los estados financieros correspondientes al ejercicio 2016/17, mientras que en el caso de la UNMIL se necesitará apoyo en las áreas de administración financiera y de personal. Dado que estas necesidades son de carácter temporal, el volumen de trabajo que conllevan será absorbido por el Centro.

19. De conformidad con la resolución [69/307](#) de la Asamblea General, se han cambiado los mecanismos de gobernanza del Centro Regional de Servicios. El Comité Directivo anterior, integrado por los Directores y Jefes de Apoyo a las Misiones de las operaciones sobre el terreno a las que presta servicios el Centro, ha sido sustituido por una junta de clientes de la misma composición. Se ha establecido un nuevo comité directivo encargado de regir el Centro, integrado por los Directores de la División de Personal sobre el Terreno, la División de Presupuesto y Finanzas sobre el Terreno, la División de Apoyo Logístico y la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y por el Presidente y el Vicepresidente de la junta de clientes, que representan a las operaciones sobre el terreno a las que presta apoyo el Centro. En cuanto a las reuniones de trabajo, los Directores de Prestación de Servicios y los Directores de las Líneas de Servicio se reúnen trimestralmente con sus homólogos, los Jefes de recursos humanos y los Jefes de presupuesto y finanzas de las misiones, para examinar el desempeño de los servicios administrativos y la división de

funciones entre el Centro y las misiones clientes en relación con las funciones financieras y de recursos humanos que aún se llevan a cabo en las misiones.

20. Tras la adición de la MINURSO como misión cliente, sus procesos administrativos en materia de finanzas, viajes y recursos humanos serán asumidos a partir del 1 de julio de 2017 por el Centro Regional de Servicios. El Centro prestará apoyo en las esferas de administración financiera y de personal a fin de mitigar los actuales riesgos operacionales de la MINURSO en las actividades que no dependan de una ubicación específica, y se considera prioritaria la propuesta de trasladar sus transacciones financieras y su administración de personal al Centro. Con la inclusión de la MINURSO como misión cliente, el número de puestos de recursos humanos en el Centro aumentará mediante una transferencia de 10 puestos de la Misión al Centro.

21. La nacionalización de 34 puestos del Servicio Móvil para finales de junio de 2017, que se propuso en el informe del Secretario General sobre el presupuesto para el Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017 (A/70/754), de conformidad con la resolución 69/307 de la Asamblea General, no podrá ser llevada a cabo completamente del modo que se había previsto. El programa de nacionalización continuará durante el ejercicio 2017/18, habida cuenta de las demoras provocadas por la necesidad de que el Centro impulse la estabilización de sus operaciones. Tras la considerable ampliación del alcance del Centro y del volumen de los servicios que ofrece, se determinó que se debería reconsiderar el calendario para la nacionalización de los 34 puestos del Servicio Móvil, y se prevé que el calendario se aplique durante un período de tres años. En el período 2016/17, el porcentaje de funcionarios que desempeñan funciones administrativas y transaccionales en el Centro, excluido el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, ha alcanzado el 66%. En la versión revisada del proyecto de programa de nacionalización se introducirá una reducción gradual de los puestos de contratación internacional, que se completará en el ejercicio 2019/20. En ese sentido, se espera que al 1 de julio de 2017 el Centro haya podido nacionalizar 13 puestos del Servicio Móvil, frente al número previsto de 34 puestos del Servicio Móvil nacionalizados.

22. El Centro Regional de Servicios seguirá fortaleciendo la comunicación con sus misiones clientes y usuarios finales mediante actividades proactivas de divulgación y colaboración y por medio de la creación de capacidad para el personal dedicado a la gestión de consultas, con el objetivo de fomentar la confianza de los interesados. El Centro tiene previsto realizar varias visitas sobre el terreno con el fin de compartir información sobre sus funciones, enfoque y desempeño, impartir talleres para resolver cuestiones concretas y organizar sesiones de capacitación para reducir los errores que se repiten con frecuencia. El Centro también seguirá documentando, probando y vigilando 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 las iniciativas de cumplimiento, la gestión del riesgo y las operaciones en curso.

23. Las actividades relacionadas con la estabilización continua de los procesos de Umoja continuarán durante el ejercicio 2017/18, con la capacitación adicional que sea necesaria, y también lo harán el examen y reestructuración en curso de los procesos. Está previsto que durante el ejercicio 2017/18 se lleven a cabo el proyecto de desmantelamiento del sistema Galileo y el despliegue de las funciones de Umoja en materia de gestión de la cadena de suministro; el Centro de Control Integrado de

Transporte y Desplazamientos participará en la iniciativa sobre la cadena de suministro para ejecutar el proyecto del corredor de África Oriental para las operaciones de mantenimiento de la paz en la región. En el período 2017/18, el Centro Regional de Servicios se asegurará de que la información sobre los activos transferidos de la MONUSCO al Centro se refleje con exactitud en Umoja y de que se tengan en cuenta sus posteriores repercusiones en los estados financieros.

24. En respuesta a la recomendación del Departamento de Seguridad sobre los riesgos para la seguridad en la región, se están realizando mejoras generales para que el Centro Regional de Servicios sea más seguro y tenga una mayor resiliencia operacional en caso de que se produzcan incidentes relacionados con la seguridad. La propuesta presupuestaria para el ejercicio 2017/18 incluye las necesidades de recursos para la instalación de torres de iluminación y una entrada de seguridad que restrinja y controle la circulación en la entrada a la base, cuyos costos se repartirán entre todos los arrendatarios de la Base de Apoyo de Entebbe sobre la base de un arreglo de participación en la financiación de los gastos con la MONUSCO, que actúa como administrador de la base y entidad de ejecución.

### **Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones**

25. El mandato de los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones es proporcionar servicios de asistencia en tecnología de la información a las misiones clientes de manera efectiva, eficiente, oportuna y desligada de la ubicación, sobre la base de los tres principios para estructurar regionalmente la tecnología de la información y las comunicaciones: a) eliminar la duplicación de las actividades; b) lograr economías de escala y un alcance más amplio; y c) eliminar las disparidades de los servicios entre las misiones aplicando criterios de normalización. En el período 2017/18, la dependencia se centrará en: los servicios de facturación telefónica regional; los servicios de capacitación, coordinados conjuntamente con el Centro Mundial de Servicios y el Centro Regional de Capacitación y Conferencias del Centro Regional de Servicios; la Academia de Transmisiones Militares de las Naciones Unidas; y los estudios regionales sobre el cumplimiento de las normas y la seguridad de la información. La dependencia se encargará de coordinar la puesta a prueba de la tecnología satelital de alto ancho de banda y baja latencia que se realizará en Entebbe en el primer trimestre de 2017. La MONUSCO sufragará los gastos relacionados con el equipo y la instalación de esta tecnología en Entebbe, de conformidad con su plan general para mejorar la conectividad de todas las partes de la Misión.

### **Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos**

26. 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 de Control 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 tramos de viaje perdidos y se minimizó la dependencia de vuelos fletados a corto plazo.

27. Durante el período 2017/18, 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 para que las misiones puedan compartir sus activos para los vuelos de pasajeros programados, 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. Se

proyecta un aumento del número de vuelos (no programados) sobre la base de la hipótesis de disponibilidad de una aeronave Learjet y el acceso a aeronaves de carga, como la aeronave C-130, disponibles en la UNSOS y la MONUSCO.

28. Durante el período 2017/18, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos participará también en la iniciativa de gestión de la cadena de suministro para ejecutar el proyecto del corredor de África Oriental, iniciado en abril de 2016, que servirá de prueba de concepto de la cadena de suministro integral para un número limitado de productos básicos y se centra en seis misiones de mantenimiento de la paz en la región: la MINUSCA, la MONUSCO, la UNAMID, la UNISFA, la UNMISS y la UNSOS. Habida cuenta de que el transporte representa más del 30% de los costos operacionales de la cadena de suministro, el Centro de Control podrá contribuir a esta iniciativa mediante la planificación y ejecución organizadas de los desplazamientos. Se ha establecido un equipo encargado del proyecto en el Centro Regional de Servicios, en el que participan el Centro de Control, la Oficina Regional de Adquisiciones y la Base de Apoyo de Entebbe. El Jefe del Centro de Control ha sido designado director del proyecto. El proyecto piloto pondrá a prueba la puesta en práctica de procesos coordinados de planificación, abastecimiento y entrega de un pequeño número de productos básicos de valor y volumen de consumo altos. Se estima que la optimización de las sinergias regionales relacionadas con la gestión de la cadena de suministro de las misiones llevará de 8 a 12 meses. Además, el carácter integral del proyecto exigirá que se sincronice con otros proyectos piloto en curso, en particular la planificación de las adquisiciones y los proyectos piloto sobre términos comerciales internacionales. Una vez se haya probado la cadena integral de suministro, la experiencia adquirida en el proyecto piloto ayudará a conformar los procesos y procedimientos revisados destinados a traspasar la cadena de suministro integrada de principio a fin a otras regiones y productos básicos durante el período 2017/18.

### **Modelo de escalabilidad**

29. La Asamblea General, en su resolución [70/286](#), señaló la necesidad de seguir avanzando en la elaboración del modelo de escalabilidad del Centro Regional de Servicios, e hizo suya la recomendación de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto de que se incluyera al Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en el modelo de escalabilidad y de que el Secretario General proporcionara información actualizada al respecto en su próxima solicitud presupuestaria para el Centro (véase [A/70/742/Add.17](#), párr. 48). Se está avanzando en el perfeccionamiento del modelo. Han surgido dificultades en la modificación del modelo debido a que las funciones y el volumen de trabajo de las líneas de servicios básicos en materia de finanzas y recursos humanos difieren de las funciones del Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Se realizó un examen para evaluar la ponderación utilizada. Observando que la ponderación comparativa debería ser aplicable al volumen de trabajo utilizado entre las categorías del personal de contratación nacional y de los miembros del personal uniformado, se llegó a la conclusión de que el uso de la ponderación actual estaba justificado, dado que los volúmenes de trabajo resultantes para cada funcionario de contratación nacional y cada agente uniformado eran comparables.

30. La implantación del grupo 5 de Umoja es un factor que influye en el perfeccionamiento del modelo de escalabilidad. Como tal, una evaluación detallada del modelo de escalabilidad que incluya las repercusiones que ha tenido la aplicación de los módulos de nómina de sueldos y viajes de Umoja, dará mejor

fundamento al examen del modelo mediante el uso de estadísticas relativas al volumen de trabajo.

31. Se prevé que las actividades del Centro Regional de Servicios se modifiquen a fin de tener en cuenta el aumento de la base de clientes de las misiones respaldadas por el Centro en el período 2017/18, habida cuenta del incremento de los niveles de despliegue en la MINUSCA y la MINUSMA. A la vez que la MONUSCO puede experimentar nuevos cambios, la UNMISS también sigue considerando la posibilidad de que el crecimiento de su base de clientes aumente. El volumen de trabajo también se verá afectado con la inclusión de la MINURSO como cliente del Centro, así como de la UNMIL, la UNSMIL, la UNOWAS, la UNIOGBIS y la Comisión Mixta Camerún-Nigeria durante el período 2017/18, debido a que esos clientes, que reciben servicios de nómina de pagos, todavía no se han incluido en el modelo de escalabilidad.

32. El modelo se sigue aplicando únicamente a la administración financiera y de personal. La estructura de los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones forma parte de una estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones que tiene vínculos regionales con una red más amplia de misiones administradas por el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, mientras que el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos guarda estrecha relación con las mejoras en la utilización de activos aéreos en la región. Los modelos de prestación de servicios de ambas entidades en el Centro Regional de Servicios son muy diferentes. Esos modelos de prestación específicos para cada entidad y los requisitos del volumen de trabajo hacen que un modelo de escalabilidad en el que se combinen las tres esferas resulte poco práctico. Por lo tanto, para que sea pertinente y fiable, el modelo de escalabilidad se está usando todavía para determinar las necesidades de personal dedicado a la administración financiera y de personal en el Centro, excluidos el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos (18 puestos) y los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (22 puestos).

#### *Cálculo del modelo de escalabilidad*

33. El cálculo del modelo de escalabilidad para el Centro Regional de Servicios se centra en varias hipótesis fundamentales. Se utilizan las siguientes hipótesis y definiciones:

- Tres categorías de personal. El modelo incluye las categorías de personal de contratación internacional, personal de contratación nacional y agentes uniformados (policía de las Naciones Unidas, observadores militares y oficiales de estado mayor). Se excluye del cálculo el personal proporcionado por los gobiernos, por el pequeño número que representa en relación al apoyo general. También se excluyen las modalidades de servicios no relacionados con el personal para evitar que se contabilicen por partida doble, puesto que el volumen de clientes ya aporta una buena representación de volumen de trabajo en relación con las facturas tramitadas o los requisitos de presentación de informes financieros. Asimismo, los efectivos del contingente quedan excluidos, puesto que el Centro tramita y paga a través de un sistema de tesorería las prestaciones diarias sobre el terreno.
- La utilización de un sistema de cómputo de los puestos financiados. Este modelo aplica, como principal indicador del volumen de clientes, los factores de vacantes presupuestadas correspondientes a cada tipo de cliente en todas las misiones clientes;

- 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 de contratación 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:

Personal de contratación internacional:	1,0
Personal de contratación nacional:	0,4
Miembros del personal uniformado:	0,4

- Un multiplicador. En el modelo de escalabilidad se emplea un multiplicador para determinar cuántos clientes reciben apoyo por cada funcionario del Centro que proporciona servicios transaccionales básicos. La obtención del multiplicador refleja el aumento de la eficiencia que los años de experiencia previa han proporcionado al Centro en forma de puestos suprimidos. El multiplicador permite extrapolar las necesidades de escalabilidad del Centro según el número de clientes financiados.

34. 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 Regional de Servicios, 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 financieras y de recursos humanos 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 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. Ese elemento presta apoyo a las operaciones del Centro en las esferas de gestión del cambio y de las comunicaciones, gestión de los procesos institucionales y de la calidad, y requisitos de cumplimiento. El elemento (y) se determina en función del tamaño de las misiones clientes (grandes, medianas o pequeñas), como se indica a continuación:

i) Misiones grandes, que tienen más de 1.000 puestos y precisan de 4 funcionarios en el Centro, dado el volumen de trabajo. La UNMISS, la UNAMID, la MINUSCA, la MINUSMA y la MONUSCO pertenecen a esta categoría;

ii) Misiones medianas, que tienen entre 100 y 999 puestos ponderados y precisan de 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) Pequeños clientes, que tiene menos de 100 puestos y precisan de 1 funcionario como máximo. La UNOCA, la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur y la Oficina del Asesor Especial sobre la Prevención de Conflictos, en particular en Burundi, entran en esta categoría.

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 por partida doble. De este elemento básico se obtiene un número, que refleja la cantidad de clientes a la que debería prestar apoyo cada funcionario del Centro.

35. La formulación del modelo no pretende representar una contribución directa de puestos procedentes de las misiones clientes, sino que fue concebida para calcular el número de puestos necesarios para que el Centro Regional de Servicios cumpla su función de brindar servicios. Cuando se propone que un nuevo cliente, como la MINURSO, se agregue a su cartera de clientes, la dotación de personal que necesita el Centro se determina mediante el uso del modelo, sin establecer necesariamente una correlación directa entre los puestos de finanzas y recursos humanos suprimidos en la MINURSO y la cantidad de puestos añadidos al Centro.

36. A fin de asegurar que el modelo de escalabilidad sigue siendo pertinente, se modificó para excluir la administración de voluntarios de las Naciones Unidas, incluidas la nómina de sueldos y las prestaciones, toda vez que en la actualidad el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y la sede de los Voluntarios de las Naciones Unidas en Bonn (Alemania) se encargan de la administración de los Voluntarios de las Naciones Unidas. La evaluación ulterior del sistema de ponderación se retrasó debido a que la implantación de los módulos clave de Umoja, como el grupo 5, y de la funcionalidad para viajes se prolongó excesivamente, lo que ha dado lugar a que se siga dependiendo de soluciones ajenas a Umoja para el personal de contratación nacional y los agentes uniformados.

#### *Aplicación del modelo de escalabilidad para el ejercicio 2017/18*

37. A continuación se presentan los resultados obtenidos al aplicar al Centro Regional de Servicios el modelo de escalabilidad para el período 2017/18, en el que se incluye a la MINURSO como misión cliente:

a) Elemento x: el componente fijo asciende a 13 puestos;

b) Elemento y: el componente de gestión de cuentas (calculado con los parámetros de personal) asciende a 30 puestos;

c) Elemento z: prestación de servicios directos y transaccionales básicos: se propone que el Centro preste apoyo a 9.783 clientes, sobre una base ponderada e incluyendo a la MINURSO, para lo cual se aplica un multiplicador de 27,7. Se calcula que el componente de líneas de servicios básicos asciende a 353 puestos.

38. En los cuadros 2 y 3 se refleja el resultado de los tres elementos aplicados al Centro Regional de Servicios, con la MINURSO incluida como nueva misión cliente, a fin de establecer las necesidades de recursos del Centro.

## Cuadro 2

**Distribución de puestos por misión correspondientes al Centro Regional de Servicios**

<i>Categoría</i>	<i>UNAMID</i>	<i>MONUSCO</i>	<i>UNMISS</i>	<i>MINUSMA</i>	<i>MINUSCA</i>	<i>UNSO/</i> <i>UNSO/</i> <i>Enviado</i> <i>Especial del</i> <i>Secretario</i> <i>General</i> <i>para la</i> <i>Región de</i> <i>los Grandes</i> <i>Lagos</i>	<i>UNISFA</i>	<i>MINURSO</i>	<i>Oficina</i> <i>de las</i> <i>Naciones</i> <i>Unidas ante</i> <i>la Unión</i> <i>Africana</i>	<i>UNOCA</i>	<i>Oficina del</i> <i>Enviado</i> <i>Especial del</i> <i>Secretario</i> <i>General</i> <i>para el</i> <i>Sudán</i> <i>y Sudán</i> <i>del Sur</i>	<i>Oficina del</i> <i>Asesor</i> <i>Especial del</i> <i>Secretario</i> <i>General sobre</i> <i>la Prevención</i> <i>de Conflictos,</i> <i>en particular</i> <i>en Burundi</i>	<i>Total</i>
x	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	13
y	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	30
z	82	79	64	49	39	19	10	8	2	1	0	1	353
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>83</b>	<b>68</b>	<b>53</b>	<b>43</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>396</b>

*Nota:* x = Componente de dirección ejecutiva y gestión del Centro Regional de Servicios.  
y = Componente de gestión de cuentas para la administración de finanzas y del personal.  
z = Componentes de prestación de servicios directos y transaccionales básicos.

## Cuadro 3

**Distribución del personal de las misiones clientes a las que el Centro Regional de Servicios presta servicios**

<i>Categoría</i>	<i>UNAMID</i>	<i>MONUSCO</i>	<i>UNMISS</i>	<i>MINUSMA</i>	<i>MINUSCA</i>	<i>UNSO/</i> <i>UNSO/</i> <i>Enviado</i> <i>Especial del</i> <i>Secretario</i> <i>General</i> <i>para la</i> <i>Región de</i> <i>los Grandes</i> <i>Lagos</i>	<i>UNISFA</i>	<i>MINURSO</i>	<i>Oficina</i> <i>de las</i> <i>Naciones</i> <i>Unidas ante</i> <i>la Unión</i> <i>Africana</i>	<i>UNOCA</i>	<i>Oficina del</i> <i>Enviado</i> <i>Especial del</i> <i>Secretario</i> <i>General</i> <i>para el</i> <i>Sudán y</i> <i>Sudán</i> <i>del Sur</i>	<i>Oficina del</i> <i>Asesor</i> <i>Especial del</i> <i>Secretario</i> <i>General sobre</i> <i>la Prevención</i> <i>de Conflictos,</i> <i>en particular</i> <i>en Burundi</i>	<i>Total</i>
De contratación internacional	721	752	772	707	577	439	132	82	39	24	4	32	4 281
De contratación nacional	830	1 019	506	332	172	95	29	61	8	4	1	2	3 059
Personal uniformado	711	406	487	307	326	0	122	84	0	0	0	0	2 443
<b>Total</b>	<b>2 262</b>	<b>2 177</b>	<b>1 765</b>	<b>1 346</b>	<b>1 075</b>	<b>534</b>	<b>283</b>	<b>227</b>	<b>47</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>34</b>	<b>9 783</b>

*Nota:* número total de personal ponderado financiado. Factor ponderado utilizado: personal de contratación internacional, 1,0; personal de contratación nacional y personal uniformado, 0,4.

39. El modelo indica que el Centro Regional de Servicios necesitará 396 puestos de finanzas y recursos humanos para el período 2017/18, lo que representa un aumento de 15 puestos adicionales, en comparación con los 381 puestos actualmente asignados para el período 2016/17, y excluidos 40 puestos correspondientes al Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. El aumento se debe a la mayor cantidad de personal de los clientes existentes y a la adición de la MINURSO y la Oficina del Asesor Especial sobre la Prevención de

Conflictos, en particular en Burundi, a los efectos de prestar servicios en apoyo de un total de 11.933 civiles y 6.107 miembros del personal uniformado, compensados con la eliminación de los servicios proporcionados a los Voluntarios de las Naciones Unidas. El aumento propuesto de 15 puestos nuevos incluye los 10 puestos que se establecerán en el Centro destinados a la MINURSO. Los 15 nuevos puestos se utilizarán en apoyo de los clientes en las distintas líneas de servicios.

40. Con la implantación de la Ampliación 1 de Umoja para el personal de contratación nacional y los agentes uniformados, el rigor y las interdependencias que se han introducido a causa de Umoja hacen difícil que las misiones sobre el terreno y otras oficinas de las Naciones Unidas mantengan individualmente las funciones de nómina de sueldos. El personal de contratación nacional y los miembros del personal uniformado presentan un problema específico debido a su diversidad y singularidad dentro de la Secretaría, así como a la inestabilidad y la incertidumbre de las operaciones sobre el terreno, incluidas las necesidades operacionales imprevistas, la lejanía y los frecuentes movimientos de personal. A la espera del examen y el cumplimiento del objetivo fundamental del modelo global de prestación de servicios, y considerando las necesidades de la Secretaría de las Naciones Unidas en materia de continuidad de las operaciones y recuperación en casos de desastre, el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno ha tratado de establecer una plataforma para responder a las exigencias inevitables en las misiones sobre el terreno y de crear una plataforma de servicios compartidos que se integre mejor con otros proveedores de servicios. Es importante que los servicios de nómina de sueldos para el personal de contratación nacional y los agentes uniformados también tengan en cuenta consideraciones como la preparación institucional y la disponibilidad de los datos, así como los ciclos presupuestarios de las misiones sobre el terreno. Se propone la creación de tres plazas de personal temporario general del Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional para prestar apoyo a los arreglos temporales de nómina de sueldos para la UNMIL, la UNSMIL, la UNOWAS, la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y la UNIOGBIS con respecto al personal de contratación nacional y los agentes uniformados, en particular en relación con la reducción de los efectivos de la UNMIL.

#### **Diferencias en las necesidades de recursos financieros**

41. El proyecto de presupuesto del Centro Regional de Servicios correspondiente al ejercicio 2017/18 refleja una disminución de 1.947.800 dólares, o el 5,0%, en comparación con el ejercicio 2016/17. La disminución de las necesidades obedece principalmente a la disminución de las necesidades de instalaciones e infraestructura por valor de 4.976.000 dólares, como resultado de la finalización de la construcción de alojamientos permanentes del Centro durante el período 2016/17. La disminución de las necesidades se ve contrarrestada por los aumentos en los gastos de personal civil, principalmente en concepto de personal de contratación nacional, por un monto de 2.732.700 dólares, debido a la creación de 27 puestos del Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional, el aumento de las escalas de sueldos del personal de contratación nacional y la aplicación de una tasa de vacantes del 25% para los funcionarios del Cuadro Orgánico de contratación nacional, en comparación con una tasa del 50% del ejercicio 2016/17.

42. Los principales factores que contribuyen al aumento de las necesidades de recursos para el ejercicio 2017/18 en comparación con el ejercicio 2016/17 se presentan a continuación, en el cuadro 4. Se ofrecen explicaciones adicionales en la sección III, relativa al análisis de las diferencias

**Cuadro 4**  
**Principales factores que contribuyen a las diferencias entre las necesidades de recursos correspondientes a los ejercicios de 2016/17 y 2017/18**

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

<b>Recursos aprobados para el ejercicio 2016/17</b>		<b>39 203,6</b>
		<i>Monto</i>
<b>Personal civil</b>		<b>3 543,0</b>
<i>Personal de contratación internacional</i>	745,2	
<i>Personal de contratación nacional</i>	2 732,7	
<i>Voluntarios de las Naciones Unidas</i>	(17,0)	
<i>Personal temporario general</i>	82,1	
<b>Gastos operacionales</b>		<b>(5 490,8)</b>
<i>Instalaciones e infraestructura</i>	(4 976,6)	
Reducción de créditos para la construcción después de la conclusión de los alojamientos permanentes del Centro Regional de Servicios		
Todos los demás créditos presupuestarios	(514,2)	
<b>Necesidades de recursos previstas para 2017/18</b>		<b>37 255,8</b>

### C. Cooperación regional entre misiones

43. El Centro Regional de Servicios recibe apoyo de la MONUSCO, que es la entidad arrendadora de la Base de Apoyo de Entebbe y proporciona distintos servicios de apoyo en el marco de un acuerdo a nivel operacional. Ha concluido la construcción de los alojamientos permanentes del Centro, que incluyen: cuatro edificios de oficinas que albergan al personal de las líneas de servicios, concluidos en septiembre de 2015 y en uso; el Centro Regional de Capacitación y Conferencias, concluido en julio de 2016 y en uso; y el centro de datos, concluido en junio de 2015 y en uso. Los proyectos de mejora en toda la Base de Apoyo de Entebbe, como el asfaltado de las carreteras dentro de la base, la construcción de una entrada de seguridad en la base, la instalación de torres de iluminación en toda la base y otros proyectos de mejora e infraestructura iniciados en el período 2016/17, continuarán en el período 2017/18. Como cliente de la Base de Apoyo de Entebbe, el Centro contribuirá a la realización de los proyectos ambientales planeados para el período 2017/18 en toda la base. El Centro tiene un acuerdo operacional con la MONUSCO relativo a los servicios comunes prestados a título reembolsable, que se está actualizando y es objeto de discusión entre el Centro y la MONUSCO. Sobre la base de un intercambio de memorandos entre el Secretario General Adjunto del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y el Subsecretario General de la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo, la Oficina Regional de Adquisiciones prestará apoyo al Centro en todas sus actividades de adquisición.

44. El Centro se ocupa, por defecto, de centralizar las operaciones de las distintas misiones desplegadas a nivel regional. En el período 2017/18 el Centro prestará apoyo en materia de servicios administrativos, transporte y tecnología de la información y las comunicaciones, mediante una serie de acuerdos de prestación de servicios, a 15 misiones clientes: la MINURSO, la MINUSCA, la MINUSMA, la MONUSCO, la UNAMID, la UNISFA, la UNMISS, la UNOCA, la UNSOM, la UNSOS, la Oficina del Enviado Especial del Secretario General 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 de las Naciones Unidas ante la Unión Africana y la Oficina del Asesor Especial del Secretario General sobre la Prevención de Conflictos, en particular en Burundi.

45. Como se explica en los párrafos 93 a 102 del informe del Secretario General sobre las estimaciones respecto de misiones políticas especiales, buenos oficios y otras iniciativas políticas autorizadas por la Asamblea General o por el Consejo de Seguridad (A/71/365), a raíz de la aplicación de la Ampliación 1 de Umoja para el personal de contratación nacional y el personal uniformado de las misiones sobre el terreno en noviembre de 2016, la Secretaría propone centralizar las funciones de nómina de sueldos en Entebbe y Kuwait, aprovechando la presencia del Centro Regional de Servicios y la Oficina Conjunta de Apoyo de Kuwait en esos dos lugares de destino. La centralización de esos servicios, pendiente de que se examine y aplique el modelo global de prestación de servicios, exigiría una redistribución de las plazas de finanzas en varias misiones a partir del 1 de enero de 2017 para apoyar la labor de la Oficina Conjunta de Apoyo de Kuwait y del Centro, debido a que ambas entidades deberán asumir un volumen de trabajo considerablemente mayor. El personal de finanzas que se dedica actualmente a las funciones de nómina de sueldos tiene los conocimientos especializados que se necesitarán en la Oficina Conjunta de Apoyo de Kuwait y el Centro. Las misiones que comiencen a recibir el apoyo de la Oficina Conjunta de Apoyo de Kuwait y el Centro se beneficiarán a su vez de la mejora de las normas cuando los procesos se racionalicen en todas las operaciones sobre el terreno. Por esa razón, la Secretaría propone que las funciones de nómina de sueldos conexas se centralicen en un pequeño número de “centros”. El Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, en cooperación con el Departamento de Gestión, reconoció que para obtener los beneficios de las economías de escala y la normalización era necesario contar con un número mínimo de centros de servicios. El uso de dos centros similares dedicados a las nóminas de sueldos daría lugar a una reducción marginal de las economías de escala, en comparación con el uso de uno solo, pero permitiría crear una redundancia importante para la continuidad de las operaciones en caso de que se produjeran interrupciones en uno de estos proveedores de servicios de nómina de sueldos.

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

46. El Centro Regional de Servicios seguirá contribuyendo a la implantación en todo el país del sistema de gestión de la seguridad de las Naciones Unidas, dirigido por el Departamento de Seguridad, para prestar apoyo 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**

47. Para el ejercicio 2017/18, los marcos de presupuestación basada en los resultados del Centro Regional de Servicios se presentan por línea de servicios en respuesta a la recomendación de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto que la Asamblea General hizo suya en su resolución 70/289. Los indicadores clave del desempeño se ajustan al organigrama del Centro propuesto incluido en la figura I y reflejan las operaciones detalladas de las líneas de servicios. Esta propuesta presupuestaria incluye un componente de apoyo con indicadores del desempeño y metas para mejorar la eficacia y eficiencia de las operaciones del Centro que se mencionan más adelante.

48. Los marcos se agrupan en las siguientes esferas funcionales: personal de contratación internacional, personal de contratación nacional, personal uniformado, informes financieros, servicios regionales de tecnología de la información y las comunicaciones y control integrado de transporte y desplazamiento. El marco de presupuestación basada en los resultados del componente de apoyo relativo a las operaciones internas del Centro Regional de Servicios se presenta en el contexto de la Oficina del Jefe. Durante este ejercicio presupuestario el Centro contribuirá a alcanzar una serie de logros previstos mediante la obtención de los respectivos productos clave, que se describen en los marcos que figuran más adelante.

#### **Oficina del Jefe**

49. La Oficina del Jefe del Centro Regional de Servicios proporciona orientación y directrices generales con respecto a las operaciones del Centro. Se encarga de todas las actividades administrativas y no vinculadas a transacciones del Centro, como la planificación estratégica y la presupuestación; la gestión de las relaciones con las misiones clientes y el comité directivo y la junta de clientes del Centro; el mantenimiento de los acuerdos de prestación de servicios con las misiones clientes y la presentación de informes trimestrales sobre los indicadores clave del desempeño; la planificación de la fuerza de trabajo y la gestión del personal; la realización de encuestas periódicas de satisfacción del personal y los clientes; las actividades de reconversión y mejora de los procesos para aumentar el rendimiento en la prestación de servicios; la preparación y el apoyo para la implantación progresiva de las ampliaciones de Umoja; la gestión de expedientes y archivos; la gestión del plan de continuidad de las operaciones del Centro; y el mantenimiento del acuerdo a nivel operacional con la MONUSCO.

---

#### *Logros previstos*

#### *Indicadores de progreso*

1.1 Prestación de servicios de apoyo rápidos, eficaces, eficientes y responsables al Centro Regional de Servicios

1.1.1 Obligaciones de presupuestos anteriores canceladas como porcentaje de las obligaciones arrastradas de ejercicios anteriores (2015/16: no se aplica; 2016/17:  $\leq 5\%$ ; 2017/18:  $\leq 5\%$ )

1.1.2 Porcentaje anual medio de puestos de contratación internacional autorizados que permanecen vacantes (2015/16: 19%; 2016/17: 19%  $\pm$  4%; 2017/18: 10%  $\pm$  2%)

1.1.3 Porcentaje anual medio de puestos de personal civil internacional ocupados por mujeres (2015/16: 37%; 2016/17:  $\geq 38\%$ ; 2017/18:  $\geq 40\%$ )

1.1.4 Promedio de días laborables que lleva la contratación de candidatos de la lista de preselección, desde el cierre de la vacante hasta la selección de candidatos, para todas las contrataciones internacionales (2015/16: 27; 2016/17:  $\leq 50$ ; 2017/18:  $\leq 48$ )

1.1.5 Promedio de días laborables que lleva la contratación para puestos específicos, desde el cierre de la vacante hasta la selección de candidatos, para todas las contrataciones internacionales (2015/16: 274; 2016/17: no se aplica; 2017/18:  $\leq 130$ )

1.1.6 Calificación general en el sistema de puntuación de la gestión ambiental del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno (2015/16: no se aplica; 2016/17: no se aplica; 2017/18: 100)

1.1.7 Porcentaje de todos los incidentes relacionados con la tecnología de la información y las comunicaciones que se resuelven dentro de los plazos fijados para incidentes de importancia alta, media y baja (2015/16: no se aplica; 2016/17:  $\geq 85\%$ ; 2017/18:  $\geq 85\%$ )

1.1.8 Cumplimiento de la política de gestión de los riesgos de seguridad ocupacional sobre el terreno (2015/16: no se aplica; 2016/17: 100%; 2017/18: 100%)

1.1.9 Calificación general en el índice de gestión de bienes del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno a partir de 20 indicadores clave del desempeño subyacentes (2015/16: no se aplica; 2016/17:  $\geq 1.800$ ; 2017/18:  $\geq 1.800$ )

1.1.10 Porcentaje de solicitudes relacionadas con actividades recibidas por el Centro Regional de Capacitación y Conferencias a las que se da respuesta en 24 horas (2015/16: no se aplica; 2016/17:  $\geq 98\%$ ; 2017/18:  $\geq 98\%$ )

1.1.11 Número de participantes en actividades coordinadas por el Centro Regional de Capacitación y Conferencias (2015/16: no se aplica; 2016/17: 6.000; 2017/18: 6.000)

1.1.12 Número de expedientes administrativos gestionados por la Dependencia de Gestión de Expedientes (2015/16: no se aplica; 2016/17: 4.175; 2017/18: 11.912)

---

## *Productos*

### **Servicios de gestión del riesgo y cumplimiento de normas**

- Aplicación del 100 % de las recomendaciones de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna cuyo plazo vence el 30 de junio de 2018 y de todas las recomendaciones pendientes de ejercicios económicos anteriores formuladas por la Junta de Auditores y aceptadas por la administración

### **Servicios de presupuesto, finanzas y presentación de informes**

- Prestación de servicios de presupuesto, finanzas y contabilidad, de conformidad con la autoridad delegada
- Finalización de los estados financieros anuales del Centro de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSAS) y el Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas

### **Servicios de personal civil**

- Prestación de servicios de recursos humanos a una dotación máxima de 439 funcionarios civiles autorizados (134 de contratación internacional, 297 de contratación nacional y 8 voluntarios de las Naciones Unidas), incluido el apoyo a la tramitación de las reclamaciones, los derechos y las prestaciones, contratación, gestión de puestos, preparación de presupuestos y gestión de la actuación profesional, de conformidad con la autoridad delegada

- Cursos de capacitación en la misión para 1.786 funcionarios civiles y apoyo a capacitación fuera de la misión para 31 funcionarios civiles
- Apoyo a la tramitación de 90 solicitudes de viaje dentro de la misión y 15 fuera de la misión con fines distintos de la capacitación y 31 solicitudes de viaje para personal civil con fines de capacitación

#### **Servicios comunes**

- Examen trimestral del desempeño de la junta de clientes de la Base de Apoyo de Entebbe, establecida por el comité directivo del Centro Regional de Servicios, con relación a los servicios prestados por la MONUSCO en virtud de las disposiciones del acuerdo a nivel operacional entre la MONUSCO y el Centro
- Examen trimestral del catálogo de servicios y los costos asociados definidos en virtud del acuerdo a nivel operacional entre la MONUSCO y el Centro
- Examen trimestral de los proyectos de construcción para la Base en virtud de los mecanismos de gobernanza para esos proyectos definidos por el comité directivo del Centro Regional de Servicios
- Crédito para sufragar los gastos de mantenimiento y los servicios de reparación gestionados por la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO
- Crédito para sufragar los gastos de servicios de gestión de residuos, incluidas la recogida y eliminación de residuos líquidos y sólidos, gestionados por la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO
- Crédito para sufragar los gastos de 304.604 litros de petróleo (49.400 para transporte terrestre y 255.204 para instalaciones) y de aceite y lubricantes gestionados por la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO
- Crédito para sufragar los gastos de servicios y suministros médicos, incluidos los arreglos de evacuación, facilitados por la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO
- Crédito para sufragar los gastos de servicios de mantenimiento prestados por la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO para 17 vehículos de propiedad de las Naciones Unidas (16 vehículos ligeros de pasajeros y 1 vehículo de uso especial) y su funcionamiento

#### **Servicios de tecnologías geoespacial y de la información y las telecomunicaciones**

- Suministro de 472 radios de mano, 76 radios portátiles para vehículos y 7 radios de estación base, y prestación de apoyo al respecto, por parte de la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO
- Suministro de 472 dispositivos informáticos y 96 impresoras para una dotación media de 472 usuarios finales civiles y uniformados, además de 255 dispositivos informáticos y 5 impresoras para otros servicios comunes, y prestación de apoyo al respecto, por parte de la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO

#### **Servicios de gestión de la cadena de suministro**

- Crédito para sufragar los gastos de los servicios de apoyo a la planificación y las adquisiciones por una suma estimada de 59.023,9 millones de dólares respecto de la compra de bienes y productos básicos, de conformidad con la autoridad delegada
- Gestión, contabilidad y presentación de informes sobre propiedades, planta y equipo, inventarios financieros y no financieros, así como equipo de un valor inferior al umbral establecido, de conformidad con la autoridad delegada

#### **Servicios de gestión de archivos y expedientes**

- Prestación de servicios relacionados con los archivos y todos los expedientes administrativos de personal de contratación nacional e internacional en las misiones clientes del Centro

---

#### **Sección de Personal de Contratación Internacional**

50. La Sección de Personal de Contratación Internacional propuesta gestionaría los procesos integrales del cuadro de personal internacional. Estaría compuesta por la línea de servicios de incorporación y separación, la línea de servicios de

prestaciones y nómina de sueldos, la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso y la línea de servicios de subsidios de educación.

### Línea de servicios de incorporación y separación

<i>Logros previstos</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
2.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios de incorporación y separación	<p>2.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para completar los expedientes de incorporación en 90/120 días (2015/16: 73%/no se aplica; 2016/17: 98/100%; 2017/18: 98/100%)</p> <p>2.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para completar los trámites de entrada del personal de contratación internacional en 2/7 días (2015/16: 97%/no se aplica; 2016/17: 98/100%; 2017/18: 98/100%)</p> <p>2.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para completar los trámites de cesación del personal de contratación internacional en 1 día/5 días (2015/16: 89%/no se aplica; 2016/17: 98/100%; 2017/18: 98/100%)</p> <p>2.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para pagar las primas de asignación en 14 días (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98%; 2017/18: 98%)<sup>a</sup>.</p> <p>2.1.5 Mantenimiento del plazo necesario para procesar las primas de instalación en 14 días (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98%; 2017/18: 98%)<sup>a</sup></p>

### *Productos*

- 1.097 trámites de incorporación completados para funcionarios internacionales (270 para la MINUSCA, 180 para la MONUSCO, 214 para la UNAMID, 26 para la UNISFA, 273 para la UNMISS, 2 para la UNOCA, 64 para la UNSOM, 54 para la UNSOS y 14 para la Oficina del Asesor Especial sobre la Prevención de Conflictos, en particular en Burundi)
- 353 trámites de entrada completados para funcionarios internacionales (87 para la MINUSCA, 107 para la MONUSCO, 5 para la UNAMID, 12 para la UNISFA y 142 para la UNMISS)
- 50 trámites de cesación completados para funcionarios internacionales de la MONUSCO
- 1.494 primas de asignación procesadas (263 para la MINUSCA, 197 para la MINUSMA, 321 para la MONUSCO, 207 para la UNAMID, 44 para la UNISFA, 351 para la UNMISS, 9 para la UNOCA, 44 para la UNSOM y 58 para la UNSOS)
- 1.010 primas de instalación procesadas (278 para la MINUSCA, 76 para la MINUSMA, 160 para la MONUSCO, 135 para la UNAMID, 18 para la UNISFA, 224 para la UNMISS, 6 para la UNOCA, 62 para la UNSOM y 51 para la UNSOS)

<sup>a</sup> Este indicador refleja el tiempo necesario para procesar la prima. El desembolso de la prima se llevará a cabo mediante pagos fuera de los ciclos normales que se procesan una vez por semana, excepto durante el período de bloqueo de la nómina.

## Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos

<i>Logros previstos</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
2.2 Prestación eficaz y eficiente de servicios de recursos humanos	<p>2.2.1 Prórrogas de contratos concluidas a tiempo para la nómina de sueldos (2015/16: 85%; 2016/17: 99%; 2017/18: 99%)</p> <p>2.2.2 Mantenimiento del plazo necesario para completar las prestaciones de personal en 14 días laborables (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98%; 2017/18: 98%)</p> <p>2.2.3 Mantenimiento del plazo necesario para completar las solicitudes de licencia (licencia de enfermedad con certificado médico, licencia especial con sueldo y licencia especial sin sueldo) en 6 días (2015/16: 86%; 2016/17: 90%; 2017/18: 90%)</p>

### *Productos*

- 4.106 contratos prorrogados para personal de contratación internacional (84 para la MINURSO, 557 para la MINUSCA, 617 para la MINUSMA, 762 para la MONUSCO, 732 para la UNAMID, 125 para la UNISFA, 772 para la UNMISS, 27 para la UNOCA, 386 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos, 5 para la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur y 39 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana)
- 6.736 solicitudes de derecho a prestaciones del personal procesadas para personal de contratación internacional (1.320 para la MINUSCA, 296 para la MINUSMA, 1.980 para la MONUSCO, 1.108 para la UNAMID, 176 para la UNISFA, 1.776 para la UNMISS, 20 para la UNOCA y 60 para la UNSOM)
- 6.060 días de licencia procesados para personal de contratación internacional (2.272 para la MONUSCO, 80 para la UNISFA, 3.520 para la UNMISS, 16 para la UNSOM y 172 para la UNSOS)

## Línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso

<i>Logros previstos</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
2.3 Prestación eficaz y eficiente de servicios relacionados con viajes	<p>2.3.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las solicitudes de viajes en ejercicio de derechos en 14/20 días (2015/16: 91%/no se aplica; 2016/17: 98/100%; 2017/18: 98/100%)</p> <p>2.3.2 Mantenimiento del plazo necesario para emitir billetes de viajes oficiales en 3/7 días (2015/16: 77%/no se aplica; 2016/17: 95/98%; 2017/18: 95/98%)</p> <p>2.3.3 Mantenimiento del plazo necesario para completar las solicitudes de licencia por descanso y recuperación en 7 días desde su presentación (2015/16: 59%; 2016/17: 90%; 2017/18: 90%)</p> <p>2.3.4 Cumplimiento del requisito de comprar los billetes con una antelación mínima de 16 días naturales a la fecha del viaje oficial (2015/16: 59 %; 2016/17: 75%; 2017/18: 75%)</p> <p>2.3.5 Billetes emitidos en cumplimiento de las directrices sobre la categoría de billetes (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98%; 2017/18: 98%)</p>

2.3.6 Billetes emitidos en cumplimiento de las normas de tarificación (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98%; 2017/18: 98%)

2.3.7 Mantenimiento del plazo necesario para devolver informes de gastos no conformes en 10 días naturales (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98%; 2017/18: 98%)

---

*Productos*

- 10.116 solicitudes de derecho a prestaciones tramitadas para personal de contratación internacional (3.152 para la MINUSCA, 2.268 para la MINUSMA, 484 para la MONUSCO, 3.604 para la UNAMID, 56 para la UNISFA, 344 para la UNMISS, 80 para la UNSOM y 128 para la UNSOS)
- 8.452 solicitudes de licencia por descanso y recuperación tramitadas para personal de contratación internacional (2.940 para la MINUSCA, 2.040 para la MINUSMA, 3.444 para la UNAMID, 24 para la UNSOM y 4 para la UNSOS)
- 2.428 billetes de avión emitidos para viajes oficiales de personal civil (272 para la MINUSCA, 96 para la MINUSMA, 268 para la MONUSCO, 1.036 para la UNAMID, 172 para la UNISFA, 284 para la UNMISS, 84 para la UNOCA, 68 para la UNSOM y 148 para la UNSOS)

---

*Logros previstos*

*Indicadores de progreso*

2.4 Prestación eficaz y eficiente de servicios financieros

2.4.1 Mantenimiento del plazo necesario para procesar informes de gastos en 21 días (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98%; 2017/18: 75%)

---

*Productos*

- 9.412 informes de gastos tramitados (2.440 para la MINUSCA, 1.364 para la MINUSMA, 888 para la MONUSCO, 3.556 para la UNAMID, 88 para la UNISFA, 464 para la UNMISS, 116 para la UNOCA, 248 para la UNSOM y 248 para la UNSOS)

---

**Línea de servicios de subsidios de educación**

---

*Logros previstos*

*Indicadores de progreso*

2.5 Prestación eficaz y eficiente de servicios relacionados con los subsidios de educación

2.5.1. Porcentaje de solicitudes de subsidios de educación (solicitudes de reembolsos y anticipos) tramitadas en el plazo de 4 semanas (2015/16: 62%; 2016/17: 96%; 2017/18: 96%)

2.5.2 Porcentaje de solicitudes de subsidios de educación (solicitudes de reembolsos y anticipos) no conformes devueltas en el plazo de 14 días (2015/16: 54%; 2016/17: 90%; 2017/18: 90%)

2.5.3 Porcentaje de solicitudes de subsidios de educación devueltas a las misiones (2015/16: no se aplica; 2016/17: ≤ 12%; 2017/18: ≤ 12%)

---

*Productos*

- 5.995 solicitudes de subsidios de educación (solicitudes de reembolsos y anticipos) tramitadas (110 para la MINURSO, 623 para la MINUSCA, 632 para la MINUSMA, 921 para la MONUSCO, 402 para la ONUCI, 1.109 para la UNAMID, 54 para la UNIOGBIS, 161 para la UNISFA, 340 para la UNMIL, 966 para la UNMISS, 12 para la UNOCA, 53 para la UNOWA, 133 para la UNSMIL, 81 para la UNSOM, 330 para la UNSOS, 5 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 17 para la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos y 46 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana)

---

**Gestión de las relaciones con los clientes**


---

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

## 2.6 Prestación eficaz y eficiente de servicios

2.6.1 Mantenimiento del plazo necesario para responder a consultas de clientes en iNeed en 2 días laborables (2015/16: no se aplica; 2016/17: 80%; 2017/18: 80%)

2.6.2 Mantenimiento del plazo necesario para resolver consultas de clientes en iNeed en 7 días laborables (2015/16: no se aplica; 2016/17: no se aplica; 2017/18: 75%)

2.6.3 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con la resolución de consultas en el plazo de 7 días (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75%; 2017/18: 75%)

2.6.4 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con los trámites de incorporación y separación (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75%; 2017/18: 75%)

2.6.5 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con los servicios de recursos humanos para personal de contratación internacional (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75%; 2017/18: 75%)

2.6.6 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con los servicios relacionados con viajes en ejercicio de derechos (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75%; 2017/18: 75%)

2.6.7 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con los servicios relacionados con viajes oficiales (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75%; 2017/18: 75%)

2.6.8 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con las solicitudes de reembolso de gastos de viaje (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75%; 2017/18: 75%)

2.6.9 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con las solicitudes de subsidios de educación (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75%; 2017/18: 75%)

---

*Productos*

- 12.200 consultas resueltas de personal de contratación internacional (251 para la MINURSO, 1.671 para la MINUSCA, 1.851 para la MINUSMA, 2.286 para la MONUSCO, 2.196 para la UNAMID, 375 para la UNISFA, 2.316 para la UNMISS, 81 para la UNOCA, 1.158 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos y 15 para la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur)
  - 2 encuestas a clientes completadas anualmente por los grupos de clientes del Centro
-

## Sección de Personal de Contratación Nacional

51. Bajo la orientación de un Director de Prestación de Servicios (P-5), la Sección de Personal de Contratación Nacional propuesta gestionaría los procesos integrales del cuadro de personal nacional. Estaría compuesta por la línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos, y la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso.

### Línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos

<i>Logros previstos</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
3.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios de recursos humanos	<p>3.1.1 Prórrogas de contratos concluidas a tiempo para la nómina (2015/16: 96%; 2016/17: 100%; 2017/18: 100%)</p> <p>3.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para completar las prestaciones del personal en 14 días laborables (2015/16: 94%; 2016/17: 98%; 2017/18: 98%)</p> <p>3.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para completar las solicitudes de licencia (licencia de enfermedad con certificado médico, licencia especial con sueldo, licencia especial sin sueldo y licencias de paternidad y maternidad) en 7 días (2015/16: 96%; 2016/17: 90%; 2017/18: 90%)</p> <p>3.1.4 Porcentaje de funcionarios cuya nómina está bloqueada por motivos desconocidos (2015/16: no se aplica; 2016/17: <math>\leq 0,5\%</math>; 2017/18: <math>\leq 0,5\%</math>)</p> <p>3.1.5 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos relacionados con la nómina de sueldos antes de la fecha de pago mensual (2015/16: 97%; 2016/17: 98%; 2017/18: 98%)</p>

### Productos

- 7.481 contratos prorrogados de personal de contratación nacional (156 para la MINURSO, 404 para la MINUSCA, 733 para la MINUSMA, 2.439 para la MONUSCO, 2.152 para la UNAMID, 72 para la UNISFA, 1.266 para la UNMISS, 12 para la UNOCA, 244 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos y 3 para la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur)
- 7.481 solicitudes de derecho a prestaciones tramitadas de personal de contratación nacional (156 para la MINURSO, 404 para la MINUSCA, 733 para la MINUSMA, 2.439 para la MONUSCO, 2.152 para la UNAMID, 72 para la UNISFA, 1.266 para la UNMISS, 12 para la UNOCA, 244 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos y 3 para la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur)
- 375 solicitudes de licencia tramitadas (licencia de enfermedad con certificado médico, licencia especial con sueldo, licencia especial sin sueldo, licencia de paternidad y licencia de maternidad) de personal de contratación nacional (8 para la MINURSO, 20 para la MINUSCA, 37 para la MINUSMA, 122 para la MONUSCO, 108 para la UNAMID, 4 para la UNISFA, 63 para la UNMISS, 1 para la UNOCA y 12 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos)
- 39.647 pagos relacionados con la nómina de sueldos tramitados de personal de contratación nacional (1.896 para la MINURSO, 4.126 para la MINUSCA, 8.424 para la MINUSMA, 3.872 para la MONUSCO, 2.492 para la UNAMID, 744 para la UNIOGBIS, 973 para la UNISFA, 5.964 para la UNMIL, 8.251 para la UNMISS, 120 para la UNOCA, 252 para la UNOWAS, 432 para la UNSMIL,

1.945 para la UNSOM y la UNSOS, 24 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 84 para la Oficina del Asesor Especial sobre la Prevención de Conflictos, en particular en Burundi, y 48 para la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur)

### Línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso

#### Logros previstos

3.2 Prestación eficaz y eficiente de servicios financieros

#### Indicadores de progreso

3.2.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar informes de gastos en 21 días (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75%; 2017/18: 75%)

#### Productos

- 21.304 informes de gastos tramitados de personal de contratación nacional (484 para la MINURSO, 432 para la MINUSCA, 1.884 para la MINUSMA, 9.776 para la MONUSCO, 4.856 para la UNAMID, 212 para la UNIOGBIS, 100 para la UNISFA, 1.104 para la UNMIL, 2.264 para la UNMISS, 8 para la UNOCA, 4 para la UNSMIL, 164 para la UNSOM y 16 para la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos)

### Gestión de las relaciones con los clientes

#### Logros previstos

3.3 Prestación eficaz y eficiente de servicios

#### Indicadores de progreso

3.3.1 Mantenimiento del plazo necesario para responder a consultas de clientes en iNeed en 2 días laborables (2015/16: no se aplica; 2016/17: 80%; 2017/18: 80%)

3.3.2 Mantenimiento del plazo necesario para resolver consultas de clientes en iNeed en 7 días laborables (2015/16: no se aplica; 2016/17: 100%; 2017/18: 100%)

3.3.3 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con la resolución de consultas en el plazo de 7 días (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75%; 2017/18: 75%)

3.3.4 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con los servicios de recursos humanos y nómina de sueldos (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75%; 2017/18: 75%)

3.3.5 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con los servicios de finanzas (solicitudes de reembolso de gastos de viaje) (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75%; 2017/18: 75%)

#### Productos

- 22.443 consultas resueltas de personal de contratación nacional (468 para la MINURSO, 1.212 para la MINUSCA, 2.199 para la MINUSMA, 7.317 para la MONUSCO, 6.456 para la UNAMID, 216 para la UNISFA, 3.798 para la UNMISS, 36 para la UNOCA, 732 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos y 9 para la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur)
- 2 encuestas a clientes completadas anualmente por los grupos de clientes del Centro

## Sección de Personal Uniformado

52. La Sección de Personal Uniformado propuesta gestionaría los procesos integrales del cuadro de personal uniformado. Estaría compuesta por la línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos, la línea de servicios de incorporación y separación, y la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso.

### Línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos

<i>Logros previstos</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
4.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios de nómina de sueldos	<p>4.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos relacionados con la nómina de sueldos antes de la fecha de pago mensual (2015/16: 84%; 2016/17: 98%; 2017/18: 98%)</p> <p>4.1.2 Mantenimiento de la proporción de sumas retenidas que se han liberado menos de tres meses después de la cesación (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98%; 2017/18: 98%)</p> <p>4.1.3 Porcentaje de funcionarios cuya nómina está bloqueada por motivos desconocidos (2015/16: no se aplica; 2016/17: ≤ 0,5%; 2017/18: ≤ 0,5%)</p>

#### *Productos*

- 61.332 pagos procesados relacionados con la nómina de sueldos (1.992 para la MINURSO, 7.752 para la MINUSCA, 5.472 para la MINUSMA, 9.948 para la MONUSCO, 19.428 para la UNAMID, 156 para la UNIOGBIS, 1.704 para la UNISFA, 2.256 para la UNMIL, 12.264 para la UNMISS, 36 para la UNSMIL y 324 para la UNSOM)
- 73.188 registros de asistencia tramitados (2.532 para la MINURSO, 9.792 para la MINUSCA, 6.624 para la MINUSMA, 12.192 para la MONUSCO, 22.296 para la UNAMID, 3.708 para la UNISFA, 14.604 para la UNMISS y 1.440 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos).

### Línea de servicios de incorporación y separación

<i>Logros previstos</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
4.2 Prestación eficaz y eficiente de servicios relacionados con la incorporación y la separación	<p>4.2.1 Mantenimiento del plazo necesario para completar los trámites de entrada del personal uniformado en 2/7 días (2015/16: 97%/no se aplica; 2016/17: 98/100%; 2017/18: 98/100%)</p> <p>4.2.2 Mantenimiento del plazo necesario para completar los trámites de cesación del personal uniformado en 3/7 días (2015/16: 97%/no se aplica; 2016/17: 98/100%; 2017/18: 98/100%)</p> <p>4.2.3 Mantenimiento del plazo necesario para liberar el anticipo de las dietas por misión en 2 días desde la llegada (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98%; 2017/18: 98%)</p> <p>4.2.4 Pagos finales realizados el último día del período de servicio o antes (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98%; 2017/18: 98%)</p>

*Productos*

- 2.184 trámites de entrada completados para efectivos uniformados (323 para la MINUSCA, 689 para la MONUSCO, 169 para la UNISFA y 1.003 para la UNMISS)
- 804 trámites de cese en el servicio completados para efectivos uniformados de la MONUSCO
- 18.297 formularios de trámites de personal uniformado cumplimentados para incorporaciones, ceses y prórrogas de oficiales de Estado Mayor (633 para la MINURSO, 2.448 para la MINUSCA, 1.656 para la MINUSMA, 3.048 para la MONUSCO, 5.574 para la UNAMID, 927 para la UNISFA, 3.651 para la UNMISS y 360 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos)

**Línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso***Logros previstos**Indicadores de progreso*

4.3 Prestación eficaz y eficiente de servicios relacionados con los viajes y las finanzas

4.3.1 Cumplimiento del requisito de comprar los billetes con una antelación mínima de 16 días naturales a la fecha del viaje (2015/16: 90%; 2016/17: 75%; 2017/18: 75%)

4.3.2 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar informes de gastos en 21 días (2015/16: 63%; 2016/17: 75%; 2017/18: 75%)

4.3.3 Mantenimiento del plazo necesario para pagar facturas válidas a los proveedores en 27 días (2015/16: 94%; 2016/17: 98%; 2017/18: 98%)

*Productos*

- 9.227 billetes emitidos para personal uniformado (1.502 para la MINUSCA, 2.087 para la MONUSCO, 2.944 para la UNAMID, 471 para la UNISFA, 2.161 para la UNMISS, 26 para la UNSOM y 36 para la UNSOS)
- 7.152 informes de gastos tramitados (402 para la MINUSCA, 3.465 para la MONUSCO, 1.679 para la UNAMID, 116 para la UNISFA, 1.399 para la UNMISS, 79 para la UNSOM y 12 para la UNSOS)
- 4.297 facturas de proveedores (envío de efectos personales) tramitadas (348 para la MINUSCA, 1.071 para la MONUSCO, 1.294 para la UNAMID, 287 para la UNISFA, 1.255 para la UNMISS, 19 para la UNSOM y 23 para la UNSOS)

**Gestión de las relaciones con los clientes***Logros previstos**Indicadores de progreso*

4.4 Resolución eficaz y eficiente de consultas del personal uniformado

4.4.1 Mantenimiento del plazo necesario para responder a consultas de clientes relativas a viajes y finanzas en iNeed en 2 días laborables (2015/16: no se aplica; 2016/17: 80%; 2017/18: 80%)

4.4.2 Mantenimiento del plazo necesario para resolver consultas de clientes relativas a viajes y finanzas en iNeed en 7 días laborables (2015/16: no se aplica; 2016/17: 100%; 2017/18: 100%)

4.4.3 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con la resolución de consultas en el plazo de 7 días (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75%; 2017/18: 75%)

4.4.4 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con los servicios de recursos humanos y nómina de sueldos (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75%; 2017/18: 75%)

4.4.5 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con los servicios de incorporación (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75%; 2017/18: 75%)

4.4.6 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con los servicios de viajes y finanzas (2015/16: no se aplica; 2016/17: 75%; 2017/18: 75%)

---

### Productos

- 6.099 consultas resueltas de personal uniformado (211 para la MINURSO, 816 para la MINUSCA, 552 para la MINUSMA, 1.016 para la MONUSCO, 1.858 para la UNAMID, 309 para la UNISFA, 1.217 para la UNMISS y 120 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos)
  - 2 encuestas a clientes completadas anualmente por los grupos de clientes del Centro
- 

### Sección de Informes Financieros

53. La Sección de Informes Financieros se encargaría de llevar a cabo todas las funciones básicas de contabilidad, incluido el mantenimiento del libro mayor, y el mantenimiento y la conciliación de los registros de cuentas por pagar y por cobrar, la tramitación de facturas y las funciones de cajero. Estaría formada por la Dependencia de Informes Financieros; la Dependencia de Control Interno; la línea de servicios de proveedores y la línea de servicios de caja. La línea de servicios de proveedores tramitaría las facturas de viajes para todos los cuadros de personal que antes corrían a cargo de la línea de servicios de viajes para reuniones y capacitación, la línea de servicios para el personal uniformado y la línea de servicios de viajes en ejercicio de derechos.

---

### Logros previstos

### Indicadores de progreso

5.1 Prestación eficaz y eficiente de apoyo en relación con la presentación y gestión de información financiera

5.1.1. Presentación de informes financieros mensuales (balance de prueba y otros estados financieros) en los plazos mensuales establecidos por la Sede (2015/16: 98%; 2016/17: 100%; 2017/18: 100%)

5.1.2. Presentación de estados de conciliación bancaria mensuales en un plazo de 10 días laborables tras el cierre del mes (2015/16: 98%; 2016/17: 100%; 2017/18: 100%)

5.1.3. Mantenimiento del plazo necesario para pagar facturas válidas a los proveedores en 27 días (2015/16: 73%; 2016/17: 98%; 2017/18: 98%)

5.1.4. Mantenimiento de los descuentos por pronto pago ofrecidos por los proveedores (2015/16: 98%; 2016/17: 100%; 2017/18: 100%)

5.1.5 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos no relacionados con la nómina de sueldos en 3 días laborables después de que se efectúen los pagos automáticos (2015/16: no se aplica; 2016/17: 85%; 2017/18: 85%)

5.1.6 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos en 15/40 días desde la recepción de la factura (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98/100%; 2017/18: 98/100%)

5.1.7 Porcentaje de pagos relacionados con la nómina de sueldos de personal de contratación internacional efectuados en la fecha prevista o antes de ella (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98/100%; 2017/18: 98/100%)

5.1.8 Porcentaje de informes mensuales de controles internos publicados en el plazo indicado en los procedimientos operativos estándar correspondientes (2015/16: no se aplica; 2016/17: 98/100%; 2017/18: 98/100%)

---

*Productos*

- 216 informes financieros mensuales (hasta la fase del balance de prueba) para 18 misiones clientes (la MINUSCA, la MINUSMA, la MONUSCO, la UNAMID, la UNISFA, la UNMISS, la UNOCA, la ONUCI, la UNSOM, la UNSOS, la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos, la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur, el Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea, la Oficina del Asesor Especial sobre la Prevención de Conflictos, en particular en Burundi, la Misión de Observación Electoral de las Naciones Unidas en Burundi (MENUB), la Misión de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola, la Oficina de las Naciones Unidas en Burundi y la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana), el Centro y otras misiones, según sea necesario, preparados de conformidad con las IPSAS
- Informes mensuales de conciliación bancaria preparados para los bancos internos en los que tienen cuenta 12 misiones clientes
- 42.356 pagos a proveedores tramitados (7.116 para la MINUSCA, 10.896 para la MONUSCO, 5.800 para la UNAMID, 1.652 para la UNISFA, 8.152 para la UNMISS, 184 para la UNOCA, 7.664 para la UNSOM y la UNSOS y 892 para la MENUB, la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos y la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana)

---

*Logros previstos*

*Indicadores de progreso*

5.2 Cumplimiento del marco de control financiero interno

5.2.1 Exámenes de control interno conformes con el marco de control (2015/16: no se aplica; 2016/17: no se aplica; 2017/18: 100%)

---

*Productos*

- 4 exámenes realizados e informes publicados para cada línea de servicios del Centro Regional de Servicios
-

## Gestión de las relaciones con los clientes

### Logros previstos

### Indicadores de progreso

5.3 Prestación eficaz y eficiente de servicios	5.3.1 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con la presentación y gestión de información financiera (2015/16: 98%; 2016/17: 75%; 2017/18: 75%)
--	--

### Productos

- 2 encuestas a clientes completadas anualmente por los grupos de clientes del Centro Regional de Servicios

## Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

54. Los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones se establecieron en el Centro de Servicios Regionales en 2013. Su función es fomentar los principios de la armonización y las economías de escala y acabar con la duplicación de esfuerzos. La dependencia aprovecha su proximidad a las misiones de mantenimiento de la paz en África, si bien se encuentra en un entorno seguro con una infraestructura de transporte aéreo y comunicaciones bien establecida.

### Logros previstos

### Indicadores de progreso

6.1 Prestación coherente y de alto nivel de los servicios de facturación telefónica regional mediante el suministro de estructuras regionales y la normalización	6.1.1 Envío de facturas telefónicas en el plazo de 7/15 días tras recibir la verificación del usuario (2015/16: 100%/no se aplica; 2016/17: 97/100%; 2017/18: 97/100%)
--	--

### Productos

- Prestación de servicios con relación a 82.873 cuentas de facturación telefónica de 9 misiones clientes del Centro Regional de Servicios (17.692 de la MINUSCA, 3.814 de la MINUSMA, 10.075 de la MONUSCO, 16.896 de la UNAMID, 2.596 de la UNISFA, 21.676 de la UNMISS, 28 de la UNOCA, 9.948 de la UNSOS y 148 de la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos)

### Logros previstos

### Indicadores de progreso

6.2 Las necesidades operacionales y estratégicas se ajustan mediante la mejora de las aptitudes del personal civil del Centro y de sus misiones clientes	6.2.1 Satisfacción de los alumnos con la pertinencia del contenido de los cursos en relación con las necesidades laborales actuales y el desarrollo de aptitudes transferibles (2015/16: no se aplica, 2016/17: 80%, 2017/18: 80%)
	6.2.2 Satisfacción con los programas de creación de capacidad y capacitación de los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en el Centro y sus misiones clientes (2015/16: no se aplica; 2016/17: 80%; 2017/18: 80%)

### Productos

- Al menos 20 sesiones de capacitación coordinadas en materia de tecnología de la información y las comunicaciones en el Centro
- Al menos 75 módulos de aprendizaje electrónico preparados sobre las operaciones regionales y las necesidades estratégicas

- 1.020 cursos de aprendizaje electrónico impartidos en el marco de los servicios de incorporación para el Centro y sus misiones clientes (248 para la MINUSCA, 76 para la MINUSMA, 128 para la MONUSCO, 172 para la UNAMID, 24 para la UNISFA, 188 para la UNMISS, 100 para la UNSOM y 84 para la UNSOS)
- Informes trimestrales de actividades y sesiones de capacitación en materia de tecnología de la información y las comunicaciones para personal civil regional

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

6.3 Gestión eficaz y eficiente de activos de tecnología de la información y las comunicaciones

6.3.1 Mantenimiento de bienes no fungibles disponibles que han superado su vida útil (2015/16: no se aplica; 2016/17: 10% o menos; 2017/18: 10% o menos)

6.3.2 Mantenimiento de bienes no fungibles disponibles en condiciones buenas o satisfactorias (2015/16: no se aplica; 2016/17: 10% o más; 2017/18: 10% o más)

*Productos*

- Informe trimestral de verificación física de los bienes fungibles y no fungibles
- Examen e informe mensuales sobre los indicadores de progreso, incluidas las medidas registradas y adoptadas para solucionar toda desviación

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

6.4 Alto nivel de satisfacción de los clientes con los servicios regionales de tecnología de la información y las comunicaciones

6.4.1 Nivel de satisfacción de los clientes con los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones medido a través de encuestas de satisfacción de los clientes (2015/16: no se aplica; 2016/17: no se aplica; 2017/18: 80%)

*Productos*

- Prestación de servicios de movilidad (como tecnología de microondas de punto a multipunto, banda blanca de televisión y LTE) para facilitar la continuidad de las operaciones del personal directivo superior y el personal general del Centro con funciones fundamentales determinadas por las misiones clientes
- Evaluaciones trimestrales de preparación regional para la recuperación en casos de desastre
- 2 encuestas a clientes completadas anualmente por los grupos de clientes del Centro

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

6.5 Implantación y suministro de proyectos y sistemas institucionales de tecnología de la información y las comunicaciones para el Centro y sus misiones clientes

6.5.1 Finalización a tiempo de los módulos de Field Support Suite solicitados por el Centro y sus misiones clientes (2015/16: no se aplica; 2016/17: 95%; 2017/18: 95%)

6.5.2 Finalización a tiempo de los sistemas institucionales de tecnología de la información y las comunicaciones solicitados por el Centro y sus misiones clientes (2015/16: no se aplica; 2016/17: 80%; 2017/18: 80%)

### Productos

- Informe bianual de las aplicaciones del módulo Field Support Suite en las misiones clientes que lo solicitan con un mínimo previsto de 5 aplicaciones, en función de las necesidades de los clientes
- Informe bianual del número de sesiones de capacitación y participantes en aplicaciones de sistemas (Field Support Suite, iNeed, el autoservicio de iNeed, Cosmos, la Intranet de las Operaciones de Paz (POINT), el sistema de gestión y detección electrónica de llamadas (COMET) y la facturación electrónica) con un mínimo de 10 sesiones, en función de las necesidades de los clientes
- Prestación de apoyo inicial con relación a un mínimo de 10 aplicaciones de sistemas durante un mes después de la aplicación
- Informe anual de ensayos y evaluaciones de tecnologías en apoyo de los mandatos de las misiones regionales y de conformidad con las políticas de la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. El volumen se basa en la demanda del Centro y las misiones clientes

### Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos

55. 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 de Control 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.

56. Durante el ejercicio 2017/18, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos seguirá participando en la planificación y 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. Esa iniciativa tiene por objeto mejorar el uso de los recursos y la calidad del servicio prestado a las misiones regionales.

#### Logros previstos

#### Indicadores de progreso

7.1 Transporte de pasajeros y cargamento o equipaje en vuelos coordinados en el marco de la programación integrada de vuelos regionales	7.1.1 Mantenimiento de la utilización de la capacidad de pasajeros y cargamento o equipaje para los vuelos incluidos en la programación integrada de vuelos regionales (2015/16: 76%; 2016/17: 70%; 2017/18: 70%)
---	---

### Productos

- 1.378 horas totales de vuelo coordinadas (78 para la MONUSCO, 468 para la UNISFA y 832 para la UNMISS)
- 37.710 desplazamientos de pasajeros coordinados (3.058 para la MONUSCO, 9.173 para la UNISFA y 25.480 para la UNMISS)

#### Logros previstos

#### Indicadores de progreso

7.2 Prestación eficaz y eficiente de apoyo al aumento repentino de las necesidades de transporte	7.2.1 Realización de vuelos especiales para atender un aumento repentino de las necesidades de transporte, como vuelos para personalidades, vuelos de evacuaciones por motivos de seguridad y vuelos entre misiones en África, pero fuera de la región (2015/16: 81%; 2016/17: 70%; 2017/18: 80%)
--	---

*Productos*

- 70 vuelos especiales realizados para atender un aumento repentino de las necesidades (40 para la MINUSCA, 9 para la MONUSCO, 3 para la UNAMID, 5 para la UNISFA, 10 para la UNMISS y 3 para la UNSOS)

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

7.3 Establecimiento de una entidad de la cadena de suministro regional plenamente operativa, con funciones y responsabilidades claramente definidas que colabora estrechamente con las misiones regionales sobre el terreno y otros interesados en toda la cadena de suministro

7.3.1 Procesos de planificación, búsqueda de proveedores y entrega de los seis productos básicos (cemento, papel, equipos de aire acondicionado, ropa de cama, mobiliario y cables eléctricos) a las misiones regionales en coordinación con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y la Oficina Regional de Adquisiciones (2015/16: no se aplica; 2016/17: 90%; 2017/18: 90%)

*Productos*

- Suministro de 7 toneladas de cemento (5,1 para la MONUSCO, 0,3 para la UNISFA, 1,4 para la UNMISS y 0,2 para la UNSOS)
- Suministro de 320.000 resmas de papel (244.000 para la MONUSCO, 1.000 para la UNISFA, 33.000 para la UNMISS y 42.000 para la UNSOS)
- Suministro de 9.440 equipos de aire acondicionado (1.300 para la MONUSCO, 900 para la UNAMID, 1.400 para la UNISFA, 4.400 para la UNMISS y 1.440 para la UNSOS)
- Suministro de 175.620 unidades de mobiliario de oficina (11.797 para la MONUSCO, 420 para la UNISFA, 25.841 para la UNMISS y 137.562 para la UNSOS)
- Suministro de 115.316 unidades de ropa de cama y de hogar (16.282 para la MONUSCO, 29.500 para la UNISFA, 5.868 para la UNMISS y 63.666 para la UNSOS)
- Suministro de cable eléctrico de diversos calibres

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

7.4 Coordinación de talleres y sesiones de capacitación técnica sobre transporte regional para personal de las misiones regionales

7.4.1 Coordinación de los talleres y las sesiones de capacitación previstos (2015/16: no se aplica; 2016/17: 100%; 2017/18: 100%)

*Productos*

- 3 cursos de repaso de mercancías peligrosas (1 para la UNISFA y 2 para la UNMISS)

*Factores externos*

Varios factores pueden repercutir en la capacidad para obtener los productos propuestos conforme a lo previsto, como cambios en los ámbitos político, de seguridad, económico y humanitario, casos de fuerza mayor y cambios de mandato durante el período sobre el que se informa

## F. Necesidades de recursos humanos

57. Como se explica en los párrs. 8 a 15, el Centro Regional de Servicios reorganizaría su estructura en todos sus cuadros de personal, que se sustenta en tres pilares principales, según se explica a continuación: a) una Sección de Personal de Contratación Internacional, que abarca las líneas de servicios de incorporación y separación, de subsidios de educación, de prestaciones y nómina de sueldos y de viajes y solicitudes de reembolso; b) una Sección de Personal de Contratación Nacional, que comprende las líneas de servicios de recursos humanos y nómina de

sueldos y de viajes y solicitudes de reembolso; c) una Sección de Personal Uniformado, que abarca las líneas de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos, de incorporación y separación y de viajes y solicitudes de reembolso.

58. Las necesidades de personal propuestas para el Centro Regional de Servicios en el ejercicio 2017/18 ascienden a un total de 439 puestos y plazas, lo que refleja la propuesta de añadir a la MINURSO como nueva misión cliente y el volumen de trabajo adicional resultante de las misiones clientes (véanse los párrs. 4, 5, 20 y 31), así como la centralización de las funciones asociadas a los recursos humanos y las nóminas. El programa de nacionalización iniciado en el ejercicio 2015/16 seguirá ejecutándose y, a partir del 1 de julio de 2017, 13 puestos del Servicio Móvil se convertirían y serían sustituidos por 13 puestos de personal nacional de Servicios Generales.

59. Los 18 puestos nuevos propuestos para el Centro Regional de Servicios consistirían en un nuevo puesto de P-5, 14 puestos de personal nacional de Servicios Generales y 3 plazas de personal temporario general (Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional). Quince puestos se destinarían a prestar apoyo a 11.933 funcionarios civiles y 6.107 miembros del personal uniformado y las 3 plazas de personal temporario general permitirían aumentar los servicios relativos a las nóminas prestados a la UNIOGBIS, la UNOWAS, la UNSMIL y la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, así como brindar asistencia en el cierre de la UNMIL. La dotación de personal propuesta figura en el cuadro 5.

Cuadro 5

**Propuesta de distribución de la plantilla del Centro Regional de Servicios para 2017/18, por función**

	<i>Personal internacional</i>							<b>Subtotal personal internacional</b>	<i>Personal nacional</i>		<b>Subtotal personal nacional</b>	<i>VNU</i>	<b>Total</b>
	<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</i>		<i>FNCO</i>	<i>SGN</i>			
<b>Oficina del Jefe</b>													
Puestos aprobados 2016/17	–	1	1	3	5	1	4	<b>15</b>	4	15	<b>19</b>	6	<b>40</b>
Puestos propuestos 2017/18	–	1	1	3	5	2	6	<b>18</b>	4	22	<b>26</b>	6	<b>50</b>
<b>Cambio neto</b>	–	–	–	–	–	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	–	<b>7</b>	–	–	<b>10</b>
<b>Sección de Personal de Contratación Internacional (antigua línea de servicios de subsidios y pagos)</b>													
Puestos aprobados 2016/17	–	–	1	2	7	2	26	<b>38</b>	5	71	<b>76</b>	2	<b>116</b>
Puestos propuestos 2017/18	–	–	1	4	6	2	22	<b>35</b>	8	86	<b>94</b>	1	<b>130</b>
<b>Cambio neto</b>	–	–	–	<b>2</b>	<b>(1)</b>	–	<b>(4)</b>	<b>(3)</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>(1)</b>	<b>14</b>
<b>Sección de Personal de Contratación Nacional (antigua línea de servicios de prestaciones y derechos)</b>													
Puestos aprobados 2016/17	–	–	1	4	12	1	33	<b>51</b>	15	116	<b>131</b>	–	<b>182</b>
Puestos propuestos 2017/18	–	–	1	1	6	–	7	<b>15</b>	4	32	<b>36</b>	1	<b>52</b>
<b>Cambio neto</b>	–	–	–	<b>(3)</b>	<b>(6)</b>	<b>(1)</b>	<b>(26)</b>	<b>(36)</b>	<b>(11)</b>	<b>(84)</b>	<b>(95)</b>	<b>1</b>	<b>(130)</b>
Plazas temporarias aprobadas <sup>a</sup> 2016/17	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Plazas temporarias propuestas <sup>a</sup> 2017/18	–	–	–	–	–	–	–	–	–	3	<b>3</b>	–	<b>3</b>
<b>Cambio neto</b>	–	–	–	–	–	–	–	–	–	<b>3</b>	<b>3</b>	–	<b>3</b>

	<i>Personal internacional</i>							<b>Subtotal personal internacional</b>	<i>Personal nacional</i>		<b>Subtotal personal nacional</b>	<i>VNU</i>	<b>Total</b>
	<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</i>		<i>FNCO</i>	<i>SGN</i>			
<b>Subtotal, Sección de Personal de Contratación Nacional</b>													
Puestos aprobados 2016/17	-	-	1	4	12	1	33	<b>51</b>	15	116	<b>131</b>	-	<b>182</b>
Puestos propuestos 2017/18	-	-	1	1	6	-	7	<b>15</b>	4	35	<b>39</b>	1	55
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	<b>(3)</b>	<b>(6)</b>	<b>(1)</b>	<b>(26)</b>	<b>(36)</b>	<b>(11)</b>	<b>(81)</b>	<b>(92)</b>	<b>1</b>	<b>(127)</b>
<b>Sección de Personal Uniformado</b>													
Puestos aprobados 2016/17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Puestos propuestos 2017/18	-	-	1	1	3	1	6	<b>12</b>	5	50	<b>55</b>	-	67
<b>Cambio neto</b>	-	-	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	-	<b>67</b>
<b>Sección de Informes Financieros</b>													
Puestos aprobados 2016/17	-	-	1	2	2	1	11	<b>17</b>	7	19	<b>26</b>	-	<b>43</b>
Puestos propuestos 2017/18	-	-	1	4	4	-	20	<b>29</b>	10	58	<b>68</b>	-	<b>97</b>
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>(1)</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>39</b>	<b>42</b>	-	<b>54</b>
<b>Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones</b>													
Puestos aprobados 2016/17	-	1	-	1	4	-	7	<b>13</b>	-	9	<b>9</b>	-	<b>22</b>
Puestos propuestos 2017/18	-	1	-	1	4	-	7	<b>13</b>	-	9	<b>9</b>	-	<b>22</b>
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos</b>													
Puestos aprobados 2016/17	-	-	1	4	2	-	5	<b>12</b>	-	6	<b>6</b>	-	<b>18</b>
Puestos propuestos 2017/18	-	-	1	4	2	-	5	<b>12</b>	-	6	<b>6</b>	-	<b>18</b>
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de puestos y plazas aprobados 2016/17	-	2	5	16	32	5	86	<b>146</b>	31	236	<b>267</b>	8	<b>421</b>
Total de puestos y plazas propuestos 2017/18	-	2	6	18	30	5	73	<b>134</b>	31	266	<b>297</b>	8	<b>439</b>
<b>Cambio neto</b>	-	-	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>(2)</b>	-	<b>(13)</b>	<b>(12)</b>	-	<b>30</b>	<b>30</b>	-	<b>18</b>

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

<sup>a</sup> Con cargo a los fondos para personal temporario general, en la partida de gastos de personal civil.

**Oficina del Jefe del Centro Regional de Servicios**

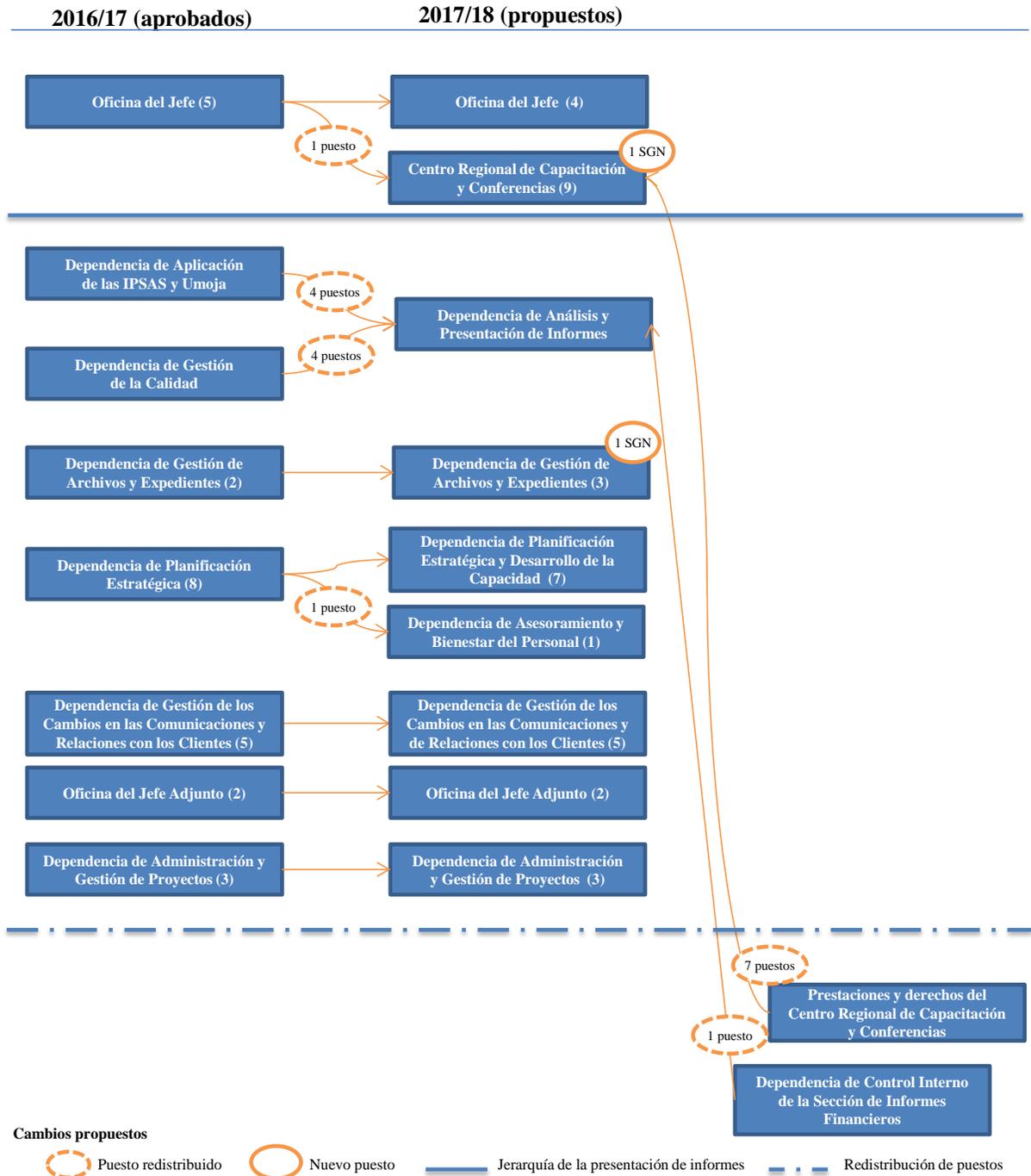
*Personal internacional: aumento neto de 3 puestos*

*Personal nacional: aumento neto de 7 puestos*

*Voluntarios de las Naciones Unidas: sin cambios*

60. La Oficina del Jefe del Centro Regional de Servicios proporciona orientación y dirección generales a las operaciones del Centro. Se encarga de todas las actividades administrativas y que no están vinculadas a transacciones del Centro, como la planificación estratégica y la presupuestación; la gestión de las relaciones con las misiones clientes y el Comité Directivo; el mantenimiento de los acuerdos de prestación de servicios con las misiones clientes y la presentación de informes mensuales sobre los indicadores clave del desempeño; la planificación de la fuerza de trabajo y la gestión del personal; la realización de encuestas de satisfacción del personal y los clientes; las actividades de reconversión y mejora de los procesos; la prestación de apoyo a la implantación progresiva de las Ampliaciones de Umoja; y la continuidad de las operaciones y el mantenimiento del acuerdo a nivel operacional con la MONUSCO. Los cambios propuestos en la dotación de personal de la Oficina del Jefe se ilustran en la figura II y se explican en el cuadro 6.

Figura II  
**Resumen de los cambios en la dotación de personal de la Oficina del Jefe del Centro Regional de Servicios**



Abreviaturas: IPSAS, Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público; SGN, personal nacional de Servicios Generales.

**Cuadro 6**  
**Cambios en la dotación de personal: Oficina del Jefe del Centro Regional de Servicios**

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
Oficina del Jefe	(1)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En el Centro Regional de Capacitación y Conferencias
Dependencia de Análisis y Presentación de Informes	9	1 de P-3, 1 de P-2, 2 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 3 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la Dependencia de Gestión de la Calidad y la Dependencia de Aplicación de las IPSAS y Umoja (8) y de la Dependencia de Control Interno de la Sección de Informes Financieros (1)
Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes	1	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	Puesto nuevo
Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes	(4)	1 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 1 de personal nacional de Servicios Generales, 1 de los Voluntarios de las Naciones Unidas	Redistribución	En la Dependencia de Análisis y Presentación de Informes
Dependencia de Aplicación las IPSAS y Umoja	(4)	1 de P-3, 1 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la Dependencia de Análisis y Presentación de Informes
Dependencia del Centro Regional de Capacitación y Conferencias	7	2 del Servicio Móvil, 5 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	Del antiguo Centro Regional de Capacitación y Conferencias (perteneciente a la línea de servicios de prestaciones y derechos)
	1	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la Oficina del Jefe
	1	Personal nacional de Servicios Generales	Creación	Puesto nuevo
Dependencia de Asesoramiento y Bienestar del Personal	1	Voluntario de las Naciones Unidas	Reasignación	De la línea de servicios de los proveedores (perteneciente a la línea de servicios de subsidios y pagos)
Dependencia de Planificación Estratégica	(1)	Voluntario de las Naciones Unidas	Reasignación	A la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal de Contratación Nacional
<b>Total</b>	<b>10</b>			

61. A fin de que el Centro Regional de Servicios se ajuste mejor a su modelo de prestación de servicios vigente, en los tres cuadros de personal a los que el Centro presta servicios, se propone realizar una serie de redistribuciones y reasignaciones internas en la Oficina del Jefe. Se propone trasladar el Centro Regional de Capacitación y Conferencias de la antigua línea de servicios de prestaciones y derechos a la Oficina del Jefe, y que pase a estar supervisado por el Jefe Adjunto. También se propone crear una Dependencia de Análisis y Presentación de Informes mediante la fusión de la Dependencia de Gestión de la Calidad y la Dependencia de Aplicación de Umoja y las IPSAS. Además, se propone crear una nueva Dependencia de Asesoramiento y Bienestar del Personal mediante la reasignación de una plaza de los Voluntarios de las Naciones Unidas de la línea de servicios de los proveedores.

62. En vista del aumento considerable del volumen de trabajo asociado a la función de gestión de archivos y expedientes, se propone crear un puesto de Auxiliar de Gestión de Documentos del Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional con objeto de aumentar la dotación de personal de la Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes.

63. Asimismo, se propone crear un puesto de Auxiliar de Capacitación del Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional para prestar apoyo al Centro Regional de Capacitación y Conferencias. El Auxiliar de Capacitación se coordinaría con las partes interesadas pertinentes para proporcionar un apoyo logístico oportuno y prestar un servicio flexible y fiable a todos los clientes, vigilar el desempeño y alcanzar los niveles de prestación de servicios acordados para las diferentes categorías de personas que participan en las actividades de capacitación, así como de velar por que las solicitudes de los clientes sean atendidas en un plazo de 24 horas.

**Sección de Personal de Contratación Internacional (antigua línea de servicios de subsidios y pagos)**

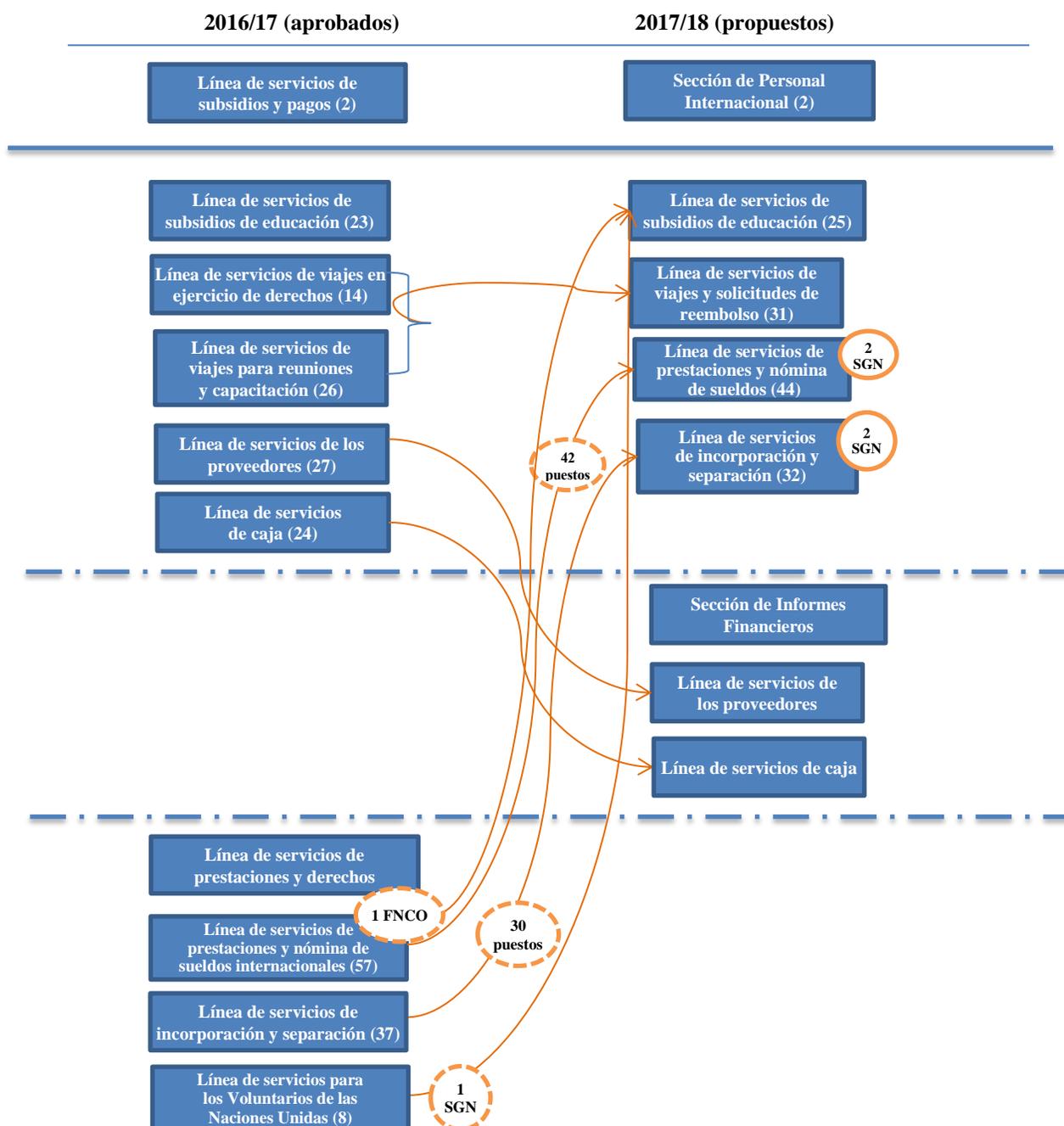
*Personal internacional: disminución neta de 3 puestos*

*Personal nacional: aumento neto de 18 puestos*

*Voluntarios de las Naciones Unidas: disminución neta de 1 plaza*

64. En consonancia con la nueva estructura propuesta para el Centro Regional de Servicios, el antiguo pilar de la línea de servicios de subsidios y pagos pasaría a llamarse la Sección de Personal de Contratación Internacional y abarcaría las cuatro líneas de servicios siguientes: de incorporación y separación, de prestaciones y nómina de sueldos, de viajes y solicitudes de reembolso y de subsidios de educación. Bajo la orientación de un Director de Prestación de Servicios de categoría P-5, la Sección de Personal de Contratación Internacional gestionaría los procesos integrales del cuadro de personal internacional. Se propone aumentar la dotación total de personal de la línea de servicios en 14 puestos, lo que se lograría mediante la redistribución entre las distintas líneas de servicios. Los cambios en la dotación de personal necesarios para crear la Sección de Personal de Contratación Internacional se ilustran en la figura III y se explican en el cuadro 7.

Figura III  
Resumen de los cambios en la dotación de personal necesarios para crear la Sección de Personal de Contratación Internacional propuesta



#### Cambios propuestos

Puesto redistribuido; 
 Nuevo puesto; 
 Jerarquía de la presentación de informes 
 Redistribución de puestos

Abreviaturas: FNCO, personal nacional del Cuadro Orgánico; SGN, personal nacional de Servicios Generales.

## Cuadro 7

**Cambios en la dotación de personal: Sección de Personal de Contratación Internacional (antigua línea de servicios de subsidios y pagos)**

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
Línea de servicios de incorporación y separación	30	1 de P-4, 2 de P-3, 7 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 18 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de incorporación y separación (perteneciente a la línea de servicios de prestaciones y derechos)
	(2)	Servicio Móvil	Conversión	En puestos de personal nacional de Servicios Generales
	2	Personal nacional de Servicios Generales	Conversión	Del Servicio Móvil
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos	42	1 de P-4, 2 de P-3, 11 del Servicio Móvil, 3 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 25 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos internacionales (perteneciente a la línea de servicios de prestaciones y derechos)
	(2)	Servicio Móvil	Conversión	En puestos de personal nacional de Servicios Generales
	2	Personal nacional de Servicios Generales	Conversión	Del Servicio Móvil
Línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso	31	3 de P-3, 1 de P-2, 8 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 17 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de viajes en ejercicio de derechos y la línea de servicios de viajes para reuniones y capacitación (perteneciente a la línea de servicios de subsidios y pagos)
	(2)	Servicio Móvil	Conversión	En puestos de personal nacional de Servicios Generales
	2	Personal nacional de Servicios Generales	Conversión	Del Servicio Móvil
	1	P-4	Reclasificación	De P-3
	(1)	P-3	Reclasificación	En P-4
Línea de servicios de subsidios de educación	2	1 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 1 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos internacionales y la línea de servicios para los Voluntarios de las Naciones Unidas (perteneciente a la línea de servicios de prestaciones y derechos)
	(1)	Servicio Móvil	Conversión	En puesto de personal nacional de Servicios Generales
	1	Personal nacional de Servicios Generales	Conversión	Del Servicio Móvil
	1	P-4	Reclasificación	De P-3
	(1)	P-3	Reclasificación	En P-4
Línea de servicios de los proveedores	(26)	1 de P-4, 1 de P-3, 6 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 16 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la línea de servicios de los proveedores de la Sección de Informes Financieros
	(1)	Voluntario de las Naciones Unidas	Reasignación	A la Dependencia de Asesoramiento y Bienestar del Personal

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
Línea de servicios de viajes en ejercicio de derechos	(14)	1 de P-3, 1 de P-2, 5 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 6 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal de Contratación Internacional y en la Sección de Personal Uniformado
Línea de servicios de viajes para reuniones y capacitación	(26)	2 de P-3, 6 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 17 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal de Contratación Internacional, en la Sección de Personal de Contratación Nacional y en la Sección de Personal Uniformado
Línea de servicios de caja	(24)	1 de P-4, 2 de P-3, 6 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 14 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la línea de servicios de caja de la Sección de Informes Financieros
<b>Total</b>	<b>14</b>			

*Nota:*

Líneas de servicios redistribuidas en otras secciones.

*Línea de servicios de incorporación y separación*

65. Se propone redistribuir 30 puestos (1 de P-4, 2 de P-3, 7 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 18 de personal nacional de Servicios Generales) de la antigua línea de servicios de incorporación y separación de la línea de servicios de prestaciones y derechos, para crear una nueva línea de servicios de incorporación y separación para la Sección de Personal de Contratación Internacional. Además, se propone convertir dos puestos del Servicio Móvil en dos de personal nacional de Servicios Generales de conformidad con el programa de nacionalización del Centro Regional de Servicios.

*Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos*

66. Se propone redistribuir 42 puestos (1 de P-4, 2 de P-3, 11 del Servicio Móvil, 3 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 25 de personal nacional de Servicios Generales) de la antigua línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos internacionales de la línea de servicios de prestaciones y derechos, para crear una nueva línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos para la Sección de Personal de Contratación Internacional. Además, dos puestos del Servicio Móvil se convertirían en dos puestos de personal nacional de Servicios Generales de conformidad con el programa de nacionalización del Centro Regional de Servicios.

*Línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso*

67. Se propone redistribuir 31 puestos (3 de P-3, 1 de P-2, 8 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 17 de personal nacional de Servicios Generales) de la antigua línea de servicios de viajes en ejercicio de derechos y la antigua línea de servicios de viajes para reuniones y capacitación para crear una nueva línea de servicios de viajes y solicitudes de reclamación para la Sección de Personal de Contratación Internacional. Además, dos puestos del Servicio Móvil se convertirían en puestos de personal nacional de Servicios Generales de conformidad con el programa de nacionalización del Centro Regional de Servicios. También se propone reclasificar un puesto de P-3 como puesto de P-4 de Oficial Administrativo

y Director de la Línea de Servicios para que gestione el aumento del volumen de viajes y solicitudes de reembolso.

*Línea de servicios de subsidios de educación*

68. Está previsto que el número de transacciones ligadas a los subsidios de educación aumente habida cuenta de la dotación de personal internacional que recibe los subsidios. Para gestionar el aumento del volumen de trabajo, se propone redistribuir un puesto de personal nacional del Cuadro Orgánico y un puesto de personal nacional de Servicios Generales de la antigua línea de servicios de prestaciones y derechos para aumentar la capacidad de la línea de servicios de subsidios de educación.

69. En vista del aumento del volumen y la responsabilidad de las líneas de servicios y a fin de mejorar el desempeño de la Sección, será necesario que el Centro Regional de Servicios de Entebbe mejore su nivel de gestión. Para ello, se propone reclasificar un puesto de P-3 como puesto de P-4 de Oficial Administrativo y Director de la Línea de Servicios, en el marco de la línea de servicios de subsidios de educación. Además, un puesto del Servicio Móvil se convertiría en un puesto de personal nacional de Servicios Generales.

*Línea de servicios de los proveedores*

70. Se propone redistribuir 26 puestos (1 de P-4, 1 de P-3, 6 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 16 de personal nacional de Servicios Generales) de la línea de servicios de los proveedores en la línea de servicios de los proveedores de la Sección de Informes Financieros.

*Línea de servicios de viajes en ejercicio de derechos*

71. Se propone redistribuir 14 puestos (1 de P-3, 1 de P-2, 5 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 6 de personal nacional de Servicios Generales) de la línea de servicios de viajes en ejercicio de derechos en la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal de Contratación Internacional y la Sección de Personal Uniformado.

*Línea de servicios de viajes para reuniones y capacitación*

72. Se propone redistribuir 26 puestos (2 de P-3, 6 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 17 de personal nacional de Servicios Generales) de la línea de servicios de viajes para reuniones y capacitación en la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal de Contratación Internacional y la Sección de Personal Uniformado.

*Línea de servicios de caja*

73. Se propone redistribuir 24 puestos (1 de P-4, 2 de P-3, 6 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 14 de personal nacional de Servicios Generales) de la línea de servicios de caja en la línea de servicios de caja de la Sección de Informes Financieros.

**Sección de Personal de Contratación Nacional (nueva sección)**

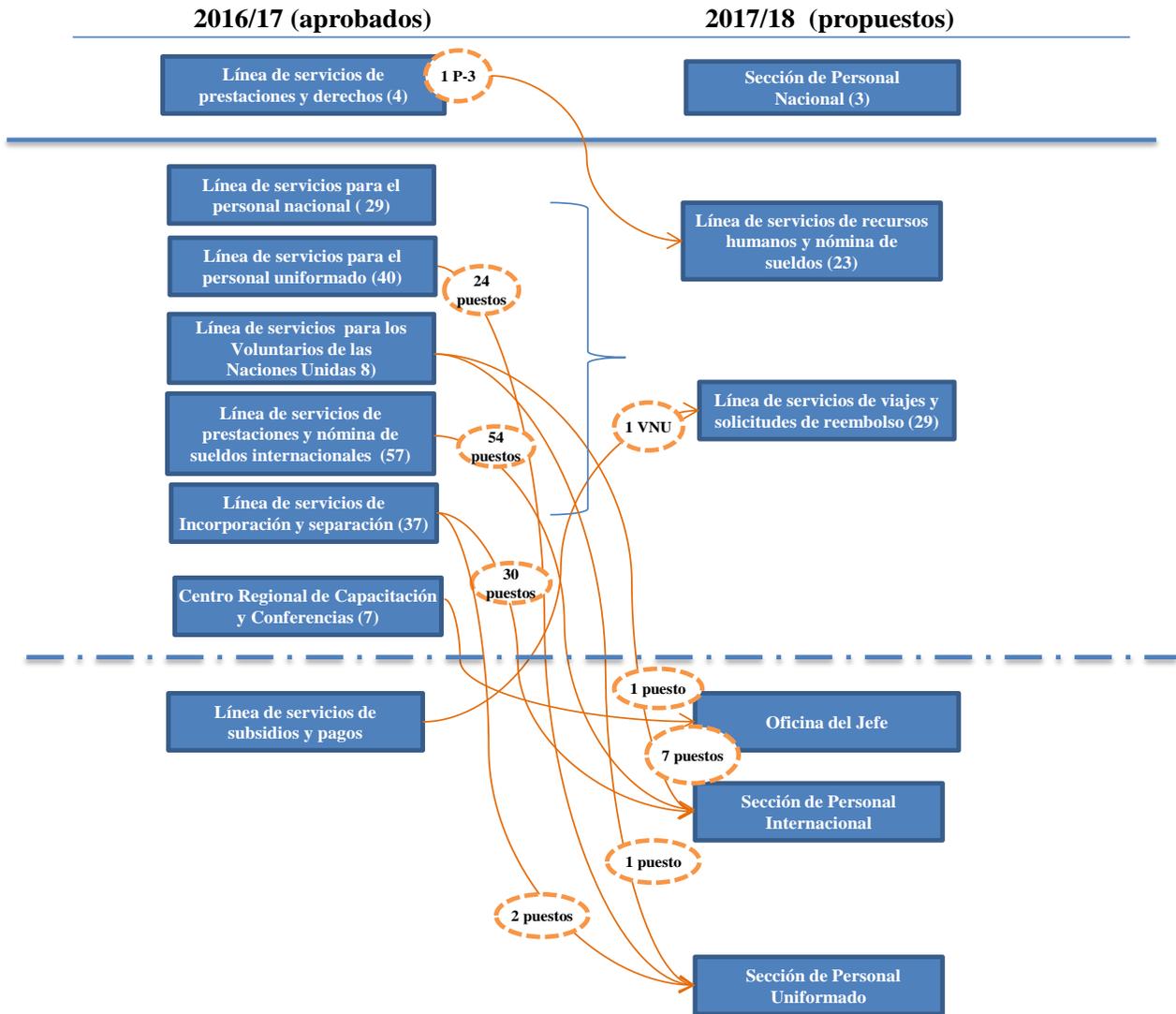
*Personal internacional: disminución neta de 36 puestos*

*Personal nacional: disminución neta de 92 puestos*

*Voluntarios de las Naciones Unidas: aumento neto de 1 plaza*

74. La Sección de Personal de Contratación Nacional propuesta gestionaría los procesos integrales del cuadro de personal nacional. La Sección se ocuparía de la carga de trabajo adicional después de la transferencia de las funciones relacionadas con la administración del personal nacional para todas las misiones clientes y la centralización de las nóminas de sueldos para todas las misiones en África. Esos cambios dieron lugar a un aumento de la cantidad de funcionarios de contratación nacional administrados en comparación con años anteriores. Entre las tareas de administración del personal nacional se incluyen la prórroga de contratos, los derechos a las prestaciones del personal nacional, las solicitudes de licencia de las misiones clientes y la tramitación de las nóminas. Los cambios en la dotación de personal necesarios para crear la Sección de Personal Nacional se ilustran en la figura IV y se explican en el cuadro 8.

Figura IV  
**Resumen de los cambios en la dotación de personal necesarios para crear la Sección de Personal Nacional**



Abreviaturas: VNU, Voluntarios de las Naciones Unidas.

## Cuadro 8

**Cambios en la dotación de personal: Sección de Personal Nacional (antigua línea de servicios de prestaciones y derechos)**

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
Oficina del Director de Prestación de Servicios de la Sección de Personal Nacional	(1)	P-3	Redistribución	En la línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos
Línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos	20	1 de P-4, 2 de P-3, 2 del Servicio Móvil, 3 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 12 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De las líneas de servicios para el personal nacional, para el personal internacional, de incorporación y separación y para los Voluntarios de las Naciones Unidas (dentro de la línea de servicios de prestaciones y derechos)
	1	P-3	Redistribución	De la Oficina del Director de Prestación de Servicios de la Sección de Personal Nacional
	3	Personal nacional de Servicios Generales	Creación	Nuevas plazas de personal temporario general
Línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso	25	3 de P-3, 5 del Servicio Móvil, 17 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De las líneas de servicios para el personal nacional, para el personal internacional, de prestaciones y nómina de sueldos internacionales, de incorporación y separación y para los Voluntarios de las Naciones Unidas (perteneciente a la línea de servicios de prestaciones y derechos)
	1	P-3	Redistribución	De la Oficina del Director de Prestación de Servicios de la Sección de Personal Nacional
	1	Voluntario de las Naciones Unidas	Reasignación	De la Oficina del Jefe
	1	Personal nacional de Servicios Generales	Creación	Puesto nuevo
Línea de servicios para el personal nacional	(29)	1 de P-4, 3 de P-3, 3 del Servicio Móvil, 4 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 18 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En las líneas de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos y de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal Nacional
Línea de servicios de incorporación y separación	(37)	1 de P-4, 3 de P-3, 7 del Servicio Móvil, 4 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 22 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En las líneas de servicios de incorporación y separación de la Sección de Personal Internacional y de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Servicios Nacionales
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos internacionales	(57)	1 de P-4, 2 de P-3, 14 del Servicio Móvil, 4 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 36 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En las líneas de servicios de prestaciones y nómina de sueldos de la Sección de Personal Internacional y de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal Nacional
Línea de servicios para el personal uniformado	(40)	1 de P-4, 2 de P-3, 1 de P-2, 5 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 29 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso y en la Sección de Personal Uniformado

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
Centro Regional de Capacitación y Conferencias	(7)	2 del Servicio Móvil, 5 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En el Centro Regional de Capacitación y Conferencias de la Oficina del Jefe
Línea de servicios para los Voluntarios de las Naciones Unidas	(8)	1 de P-3, 2 del Servicio Móvil, 5 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En las líneas de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos, de viajes y solicitudes de reembolso, de incorporación y separación y de subsidios de educación
<b>Total</b>	<b>(127)</b>			

*Nota:*

Líneas de servicios redistribuidas en otras secciones.

#### *Oficina del Director de Prestación de Servicios*

75. Se propone redistribuir un puesto (P-3) de la Oficina del Director de Prestación de Servicios a fin de aumentar la capacidad de la línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos.

#### *Línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos*

76. Se propone redistribuir 20 puestos (1 de P-4, 2 de P-3, 2 del Servicio Móvil, 3 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 12 de personal nacional de Servicios Generales) de las antiguas líneas de servicio para el personal nacional y de incorporación y separación en la línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos. Además, se propone redistribuir un puesto (P-3) de la Oficina del Director de Prestación de Servicios (véase el párr. 75) y crear tres plazas de personal temporario general para gestionar el aumento del volumen de trabajo derivado de la transferencia de las funciones relativas a la administración del personal nacional para todas las misiones clientes y la centralización de las nóminas de sueldos para todas las misiones en África.

#### *Línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso*

77. Se propone redistribuir 25 puestos (3 de P-3, 5 del Servicio Móvil, 17 de personal nacional de Servicios Generales) de las líneas de servicios para el personal nacional, para los Voluntarios de las Naciones Unidas y de prestaciones y nómina de sueldos internacionales en la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal Nacional. También se propone redistribuir un puesto (P-3) de la Oficina del Director de Prestación de Servicios, así como reasignar una plaza de los Voluntarios de las Naciones Unidas de la línea de servicios de los proveedores a la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso. Además, se propone crear un puesto de personal nacional de Servicios Generales para gestionar el aumento del volumen de trabajo derivado de la transferencia de las funciones relativas a la administración del personal nacional para todas las misiones clientes.

#### *Línea de servicios para el personal nacional*

78. Se propone redistribuir 29 puestos (1 de P-4, 2 de P-3, 5 del Servicio Móvil, 4 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 18 de personal nacional de Servicios Generales) de la línea de servicios para el personal nacional en la línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos y en la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal Nacional.

*Línea de servicios de incorporación y separación*

79. Se propone redistribuir 37 puestos (1 de P-4, 3 de P-3, 7 del Servicio Móvil, 4 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 22 de personal nacional de Servicios Generales) de la línea de servicios de incorporación y separación en la línea de servicios de incorporación y separación de la Sección de Personal Internacional y en la línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal Nacional.

*Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos internacionales*

80. Se propone redistribuir 57 puestos (1 de P-4, 2 de P-3, 14 del Servicio Móvil, 4 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 36 de personal nacional de Servicios Generales) de la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos internacionales en la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos de la Sección de Personal Internacional y en la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal Nacional.

*Línea de servicios para el personal uniformado*

81. Se propone redistribuir 40 puestos (1 de P-4, 2 de P-3, 1 de P-2, 5 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 29 de personal nacional de Servicios Generales) de la línea de servicios para el personal uniformado en la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso y en la nueva Sección de Personal Uniformado.

*Centro Regional de Capacitación y Conferencias*

82. Se propone redistribuir siete puestos (2 del Servicio Móvil y 5 de personal nacional de Servicios Generales) en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias de la Oficina del Jefe del Centro Regional de Servicios.

*Línea de servicios para los Voluntarios de las Naciones Unidas*

83. Se propone redistribuir ocho puestos (1 de P-3, 2 del Servicio Móvil y 5 de personal nacional de Servicios Generales) en las líneas de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos, de viajes y solicitudes de reembolso, de incorporación y separación y de subsidios de educación.

**Sección de Personal Uniformado (nueva sección)**

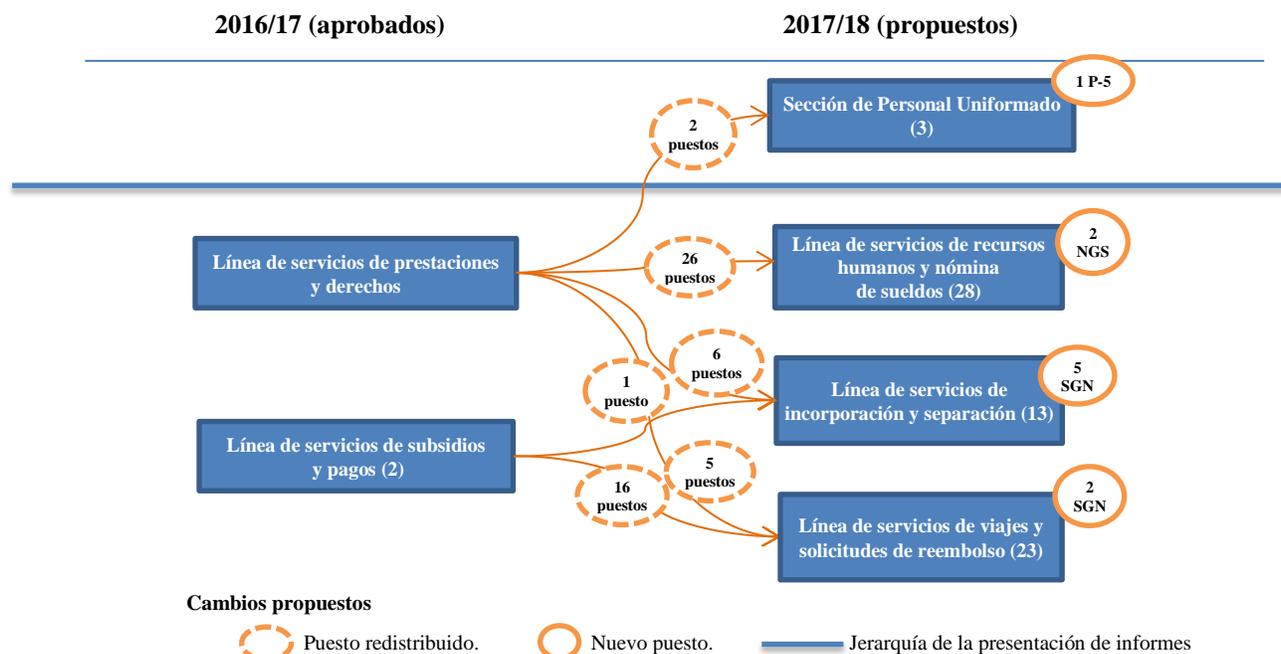
*Personal internacional: aumento neto de 12 puestos*

*Personal nacional: aumento neto de 55 puestos*

84. En consonancia con la propuesta de reestructurar el Centro Regional de Servicios, se propone crear una sección especial para el cuadro de personal uniformado. La Sección de Personal Uniformado gestionará el proceso integral de dicho cuadro y estará compuesta por las siguientes líneas de servicios: de recursos humanos y nómina de sueldos, de incorporación y separación y de viajes y solicitudes de reembolso. Los cambios en la dotación de personal necesarios para crear la Sección de Personal Uniformado se ilustran en la figura V y se explican en el cuadro 9.

Figura V

### Resumen de los cambios en la dotación de personal necesarios para crear la Sección de Personal Uniformado



Abreviaturas: SGN, personal nacional de Servicios Generales.

Cuadro 9

### Cambios en la dotación de personal: Sección de Personal Uniformado

Línea de servicios	Número de puestos	Categoría	Medida adoptada	Descripción
Oficina del Director de Prestación de Servicios	1	P-5	Creación	Puesto nuevo
	2	1 de P-2, 1 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios para el personal uniformado
Línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos	26	1 de P-4, 1 de P-3, 4 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 18 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De las líneas de servicios para el personal nacional, de prestaciones y nómina de sueldos internacionales y para el personal uniformado (perteneciente a la línea de servicios de prestaciones y derechos)
	(1)	Servicio Móvil	Conversión	En un puesto de personal nacional de Servicios Generales
	1	Personal nacional de Servicios Generales	Conversión	Del Servicio Móvil
	2	Personal nacional de Servicios Generales	Creación	Puestos nuevos
Línea de servicios de incorporación y separación	8	1 de P-3, 2 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 4 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De las líneas de servicios de prestaciones y nómina de sueldos internacionales, de incorporación y separación y para los Voluntarios de las Naciones Unidas (perteneciente a la línea de servicios de prestaciones y derechos), así como de la línea de servicios de caja (perteneciente a la línea de servicios de subsidios y pagos)

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
	(1)	Servicio Móvil	Conversión	En un puesto de personal nacional de Servicios Generales
	1	Personal nacional de Servicios Generales	Conversión	Del Servicio Móvil
	5	Personal nacional de Servicios Generales	Creación	Puestos nuevos
Línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso	21	1 de P-3, 2 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 16 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De las líneas de servicios de incorporación y separación, de viajes y solicitudes de reembolso, para el personal nacional y para el personal uniformado (perteneciente a la línea de servicios de prestaciones y derechos)
	2	Personal nacional de Servicios Generales	Creación	Puestos nuevos
<b>Total</b>	<b>67</b>			

#### *Oficina del Director de Prestación de Servicios*

85. Se propone establecer un puesto de Director de Prestación de Servicios (P-5) para administrar y supervisar la Sección de Personal Uniformado. El Director de Prestación de Servicios se encargaría de alcanzar los indicadores clave del desempeño del Centro Regional de Servicios y de ejecutar las operaciones del Centro en el marco de los acuerdos de prestación de servicios. El Director velaría por que los productos obtenidos por las líneas de servicios bajo su supervisión mantuvieran altos niveles de calidad y haría aportes al programa de trabajo de las líneas de servicios, establecería las prioridades, asignaría los recursos necesarios para la obtención de los productos y velaría por que estos se entregaran de forma oportuna. El Director de Prestación de Servicios contaría con el apoyo de un Oficial Adjunto de Finanzas (P-2) y un Auxiliar Administrativo del Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional, redistribuidos de la línea de servicios para el personal uniformado.

#### *Línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos*

86. Se propone redistribuir 26 puestos (1 de P-4, 1 de P-3, 4 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 18 de personal nacional de Servicios Generales) de las líneas de servicios para el personal nacional, de prestaciones y nómina de sueldos internacionales y para el personal uniformado en la línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos. Además, se propone convertir un puesto del Servicio Móvil en un puesto de personal nacional de Servicios Generales, así como crear dos puestos de personal nacional de Servicios Generales para prestar apoyo frente al aumento del volumen de trabajo.

#### *Línea de servicios de incorporación y separación*

87. Se propone redistribuir ocho puestos (1 de P-3, 2 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 4 de personal nacional de Servicios Generales) de las líneas de servicios de prestaciones y nómina de sueldos internacionales, de incorporación y separación y para los Voluntarios de las Naciones Unidas (de la línea de servicios de prestaciones y derechos) y de la línea de servicios de caja en la línea de servicios de incorporación y separación de la Sección de Personal Uniformado. Además, se propone convertir un puesto del Servicio Móvil en un puesto de personal nacional de Servicios Generales de

conformidad con el programa de nacionalización del Centro Regional de Servicios. También se propone crear cinco puestos de personal nacional de Servicios Generales para prestar apoyo frente al aumento del volumen de trabajo.

*Línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso*

88. Se propone redistribuir 21 puestos (1 de P-3, 2 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 16 de personal nacional de Servicios Generales) de la línea de servicios de incorporación y separación, la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso, la línea de servicios para el personal nacional y la línea de servicios para el personal uniformado en la línea de servicios de viajes y solicitudes de la Sección de Personal Uniformado. Además, se propone crear dos puestos de personal nacional de Servicios Generales para prestar apoyo frente a la carga de trabajo adicional relativa a los servicios de viajes prestados al personal uniformado como consecuencia del aumento de los clientes.

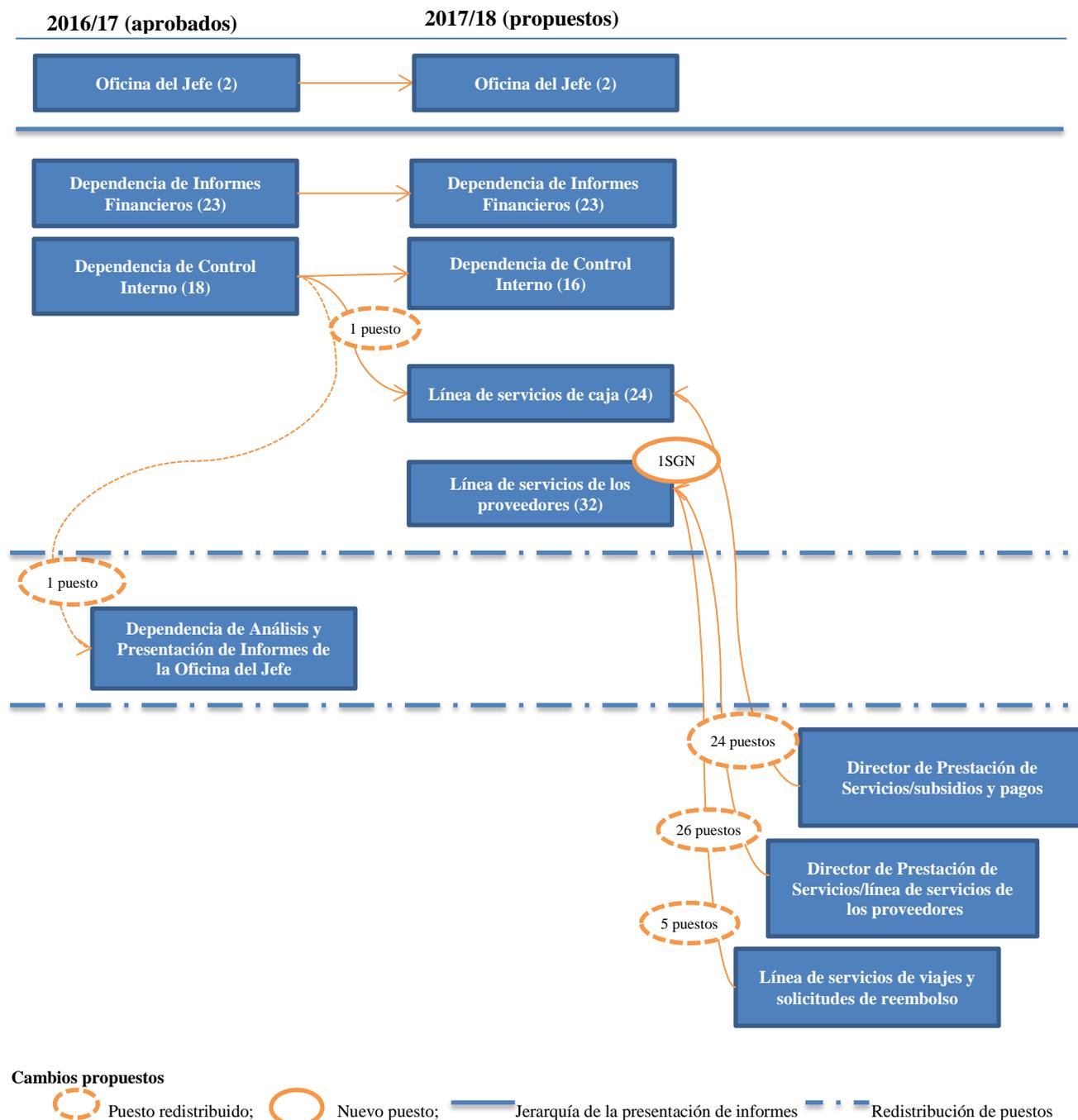
**Sección de Informes Financieros**

*Personal internacional: aumento neto de 12 puestos*

*Personal nacional: aumento neto de 42 puestos*

89. La Sección de Informes Financieros se encarga de todas las funciones relativas a la contabilidad, lo que incluye el mantenimiento del libro mayor, el mantenimiento y la conciliación de las cuentas por pagar y por cobrar, así como de tramitar las facturas y desempeñar las funciones de caja. La Sección de Informes Financieros estaría formada por una Dependencia de Informes Financieros, una Dependencia de Control Interno, una línea de servicios de proveedores y una línea de servicios de caja. La línea de servicios de proveedores tramitaría las facturas de viajes para todos los cuadros de personal, de lo que anteriormente se encargaban la línea de servicios de viajes para reuniones y capacitación, la línea de servicios para el personal uniformado y la línea de servicios de viajes en ejercicio de derechos. La línea de servicios de caja, que actualmente se inscribe dentro de la línea de servicios de subsidios y pagos, se trasladaría a la Sección de Informes Financieros. Los cambios en la dotación de personal necesarios para la Sección de Informes Financieros se ilustran en la figura VI y se explican en el cuadro 10.

Figura VI  
Resumen de los cambios en la dotación de personal de la Sección de Informes Financieros



Abreviatura: SGN, personal nacional de Servicios Generales.

Cuadro 10  
Cambios en la dotación de personal: Sección de Informes Financieros

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
Dependencia de Control Interno	(1)	P-2	Reasignación	A la Dependencia de Análisis y Presentación de Informes de la Oficina del Jefe
	(1)	Servicio Móvil	Redistribución	En la línea de servicios de caja
Dependencia de Informes Financieros	(1)	Servicio Móvil	Conversión	En puestos de personal nacional de Servicios Generales
	1	personal nacional de Servicios Generales	Conversión	Del Servicio Móvil
Línea de servicios de los proveedores	31	1 de P-4, 1 de P-3, 7 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 20 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De las líneas de servicios de viajes para reuniones y capacitación y de los proveedores (perteneciente a la línea de servicios de subsidios y pagos)
	(2)	Servicio Móvil	Conversión	En puestos de personal nacional de Servicios Generales
	2	Personal nacional de Servicios Generales	Conversión	Del Servicio Móvil
	1	Personal nacional de Servicios Generales	Creación	Puesto nuevo
Línea de servicios de caja	24	1 de P-4, 1 de P-3, 7 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 14 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de caja (perteneciente a la línea de servicios de subsidios y pagos) y un puesto de la Dependencia de Control Interno
	(1)	Servicio Móvil	Conversión	En puestos de personal nacional de Servicios Generales
	1	Personal nacional de Servicios Generales	Conversión	Del Servicio Móvil
<b>Total</b>	<b>54</b>			

*Dependencia de Control Interno*

90. Se propone reasignar un puesto de P-2 a la Dependencia de Análisis y Presentación de Informes de la Oficina del Jefe para la recopilación y la presentación de información sobre la base de la nueva necesidad de preparar informes individuales sobre los indicadores clave del desempeño para todo el personal de las operaciones, y la necesidad de contar con nuevos indicadores clave del desempeño que se basen en el marco revisado de presupuestación basada en los resultados para el ejercicio 2017/18. A medida que el Centro Regional de Servicios fortalezca su nuevo marco de gestión del rendimiento, se hará necesario complementar los recursos destinados a la presentación de informes, la vigilancia y la aplicación de los elementos del marco para velar por que este cumpla sus objetivos. También se propone redistribuir un puesto del Servicio Móvil en la línea de servicios de caja con miras a brindar asistencia frente al aumento de las transacciones derivado de los cambios en la base de clientes del Centro Regional de Servicios.

*Dependencia de Informes Financieros*

91. De conformidad con el programa de nacionalización del Centro Regional de Servicios, se propone convertir un puesto del Servicio Móvil en uno de personal nacional de Servicios Generales.

*Línea de servicios de los proveedores*

92. Como resultado de la consolidación de las funciones relacionadas con las finanzas, las líneas de servicios de caja y de los proveedores se trasladaron de la línea de servicios de subsidios y pagos a la Sección de Informes Financieros. Se propone redistribuir 31 puestos (1 de P-4, 1 de P-3, 7 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 20 de personal nacional de Servicios Generales) de la línea de servicios de viajes para reuniones y capacitación y la línea de servicios de los proveedores. Además, dos puestos del Servicio Móvil se convertirían en puestos de personal nacional de Servicios Generales. En vista del aumento del número de misiones clientes y del mayor volumen de pagos a proveedores tramitados, se propone crear un nuevo puesto de Auxiliar de Finanzas de personal nacional de Servicios Generales perteneciente a la línea de servicios para gestionar el volumen de trabajo adicional.

*Línea de servicios de caja*

93. Tras la consolidación de las funciones relacionadas con las finanzas en la Sección de Informes Financieros, se propone redistribuir 24 puestos (1 P-4, 1 P-3, 7 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 14 de personal nacional de Servicios Generales) de la línea de servicios de caja en la línea de servicios de subsidios y pagos. Además, se propone convertir un puesto del Servicio Móvil en uno de personal nacional de Servicios Generales.

## II. Recursos financieros

### A. Total

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

Categoría	Gastos (2015/16) (1)	Fondos asignados (2016/17) (2)	Estimaciones de gastos (2017/18) (3)	Diferencia	
				Monto (4)=(3)-(2)	Porcentaje (5)=(4)÷(2)
<b>Personal civil</b>					
Personal internacional	14 303,6	18 013,2	18 758,4	745,2	4,1
Personal nacional	3 720,2	6 336,4	9 069,1	2 732,7	43,1
Voluntarios de las Naciones Unidas	53,0	181,0	164,0	(17,0)	(9,4)
Personal temporario general	–	–	82,1	82,1	–
<b>Subtotal</b>	<b>18 076,8</b>	<b>24 530,6</b>	<b>28 073,6</b>	<b>3 543,0</b>	<b>14,4</b>
<b>Gastos operacionales</b>					
Consultores	135,7	218,0	145,0	(73,0)	(33,5)
Viajes oficiales	480,8	444,0	353,0	(91,0)	(20,5)
Instalaciones e infraestructura	7 612,4	7 506,6	2 530,0	(4 976,6)	(66,3)
Transporte terrestre	86,2	130,0	102,4	(27,6)	(21,2)
Comunicaciones	1 203,1	2 696,5	2 260,6	(435,9)	(16,2)
Tecnología de la información	1 963,0	2 663,1	2 896,7	233,6	8,8
Gastos médicos	48,6	153,1	178,0	24,9	16,3
Equipo especial	–	–	–	–	–
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	152,8	861,7	716,5	(145,2)	(16,9)
<b>Subtotal</b>	<b>11 682,6</b>	<b>14 673,0</b>	<b>9 182,2</b>	<b>(5 490,8)</b>	<b>(37,4)</b>
<b>Recursos necesarios en cifras brutas</b>	<b>29 759,4</b>	<b>39 203,6</b>	<b>37 255,8</b>	<b>(1 947,8)</b>	<b>(5,0)</b>
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	1 963,2	2 786,7	3 385,5	598,8	21,5
<b>Recursos necesarios en cifras netas</b>	<b>27 796,2</b>	<b>36 416,9</b>	<b>33 870,3</b>	<b>(2 546,6)</b>	<b>(7,0)</b>
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	–	–	–	–	–
<b>Total de necesidades</b>	<b>29 759,4</b>	<b>39 203,6</b>	<b>37 255,8</b>	<b>(1 947,8)</b>	<b>(5,0)</b>

### B. Factores de vacantes

94. En las estimaciones de gastos para el período comprendido entre el 1 de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018 se han tenido en cuenta los siguientes factores de vacantes:

(Porcentaje)

<i>Categoría</i>	<i>Efectivo 2015/16</i>	<i>Presupuestado 2016/17</i>	<i>Previsto 2017/18</i>
<b>Personal civil</b>			
Personal internacional	18,5	19,0	10,0
Personal nacional			
Funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico	83,3	50,0	25,0
Personal nacional de Servicios Generales	7,9	6,0	6,0
Voluntarios de las Naciones Unidas	50,0	50,0	50,0
Plazas temporarias <sup>a</sup>			
Personal nacional de Servicios Generales	–	–	6,0

<sup>a</sup> Con cargo a los fondos para personal temporario general.

95. La elevada tasa de vacantes registrada durante el ejercicio presupuestario 2015/16 obedece principalmente a que siguieron paralizadas las contrataciones de personal del Servicio Móvil desde el comienzo del proceso de nacionalización en el ejercicio 2014/15. El Centro Regional de Servicios también experimentó retrasos en la contratación de los puestos de personal nacional del Cuadro Orgánico, lo que se tradujo en una tasa de vacantes del 83,3%, superior a la prevista. La mayor tasa de vacantes para los Voluntarios de las Naciones Unidas se debió a retrasos en la contratación de tres Voluntarios de las Naciones Unidas para la Dependencia de Planificación Estratégica, a la espera de que el Jefe de la Dependencia ocupara su cargo.

96. 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 del ejercicio 2016/17 y en las tasas de ocupación de puestos más recientes al 31 de enero de 2017. Se ha aplicado una tasa de vacantes del 50% para todos los nuevos puestos que se propone crear en el ejercicio 2017/18. En la actualidad, nueve puestos vacantes se encuentran en diversas fases del proceso de contratación, y está previsto que el personal ocupe sus cargos entre marzo y mayo de 2017. Además, cuatro funcionarios de categoría P-3 se incorporarán al servicio el 31 de marzo, mientras que está previsto que nueve funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico comiencen a finales de marzo y abril, y que un funcionario nacional de Servicios Generales lo haga para finales de abril de 2017. Se prevé adoptar otras medidas para velar por que el personal se incorpore en el último trimestre del ejercicio 2016/17.

### C. Capacitación

97. El programa de capacitación para el ejercicio 2017/18, para el que las necesidades de recursos propuestas ascienden a 319.400 dólares, refleja la importancia que se atribuye al fomento de las aptitudes administrativas, técnicas y de gestión del personal del Centro Regional de Servicios. Los cursos de capacitación también abarcarán las esferas de la administración, el presupuesto, las finanzas, el transporte aéreo, los recursos humanos, la gestión, el desarrollo institucional y la seguridad. El aumento de los funcionarios de contratación nacional que participan en esas actividades obedece a las constantes medidas adoptadas para fomentar la capacidad del personal nacional. El Centro seguirá involucrando y animando a su fuerza de trabajo, y tiene previsto mejorar su programa de desarrollo de la capacidad destinado a aumentar la implicación de los empleados, mejorar el

desempeño operacional y conseguir una mayor 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, así como capacitación constante sobre la gestión de las relaciones con los clientes.

98. Las necesidades de recursos estimadas en materia de capacitación para el período comprendido entre el 1 de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018 son las siguientes:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Categoría</i>	<i>Monto estimado</i>
<b>Consultores</b>	
Consultores de capacitación	44,3
<b>Viajes oficiales</b>	
Viajes oficiales, capacitación	181,0
<b>Suministros, servicios y equipo de otro tipo</b>	
Honorarios, suministros y servicios relacionados con la capacitación	94,1
<b>Total</b>	<b>319,4</b>

99. El número de participantes previsto en el período comprendido entre el 1 de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018, en comparación con ejercicios anteriores, es el siguiente:

(Número de participantes)

	<i>Personal internacional</i>			<i>Personal nacional</i>		
	<i>Efectivo 2015/16</i>	<i>Previsto 2016/17</i>	<i>Propuesto 2017/18</i>	<i>Efectivo 2015/16</i>	<i>Previsto 2016/17</i>	<i>Propuesto 2017/18</i>
Internos	431	415	476	725	597	1 310
Externos	26	69	23	19	32	8
<b>Total</b>	<b>457</b>	<b>484</b>	<b>499</b>	<b>744</b>	<b>629</b>	<b>1 318</b>

### III. Análisis de las diferencias<sup>1</sup>

100. La terminología estándar aplicada al análisis de las diferencias de recursos en la presente sección se define en el anexo I.B del presente informe. Se utiliza la misma terminología que en informes anteriores.

	<i>Diferencia</i>	
<b>Personal internacional</b>	745,2	4,1%

- **Gestión: mayores insumos y productos**

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

101. El aumento de las necesidades obedece principalmente a: a) un mayor porcentaje de los gastos comunes de personal, del 73,94% frente al 67,93% contemplado en el presupuesto del ejercicio 2016/17; b) la aplicación de una tasa de vacantes del 10%, frente al 19% aplicado al presupuesto del ejercicio 2016/17; c) la propuesta de creación de 1 puesto de Gestor de la Prestación de Servicios de categoría P-5; y d) la propuesta de reclasificación de 2 puestos de categoría P-3 en categoría P-4, parcialmente compensada con la propuesta de conversión de 13 puestos del Servicio Móvil en puestos de personal nacional de Servicios Generales.

	<i>Diferencia</i>	
<b>Personal nacional</b>	2.732,7	43,1%

• **Gestión: mayores insumos y productos**

102. El aumento de las necesidades obedece principalmente a: a) la propuesta de aumento de 27 puestos de contratación nacional debido a la propuesta de creación de 14 puestos de personal nacional de Servicios Generales, cuyos titulares prestarían apoyo a la incorporación de la MINURSO como cliente y al aumento de la base de clientes de las misiones respaldadas por el Centro Regional de Servicios, y la conversión de 13 puestos del Servicio Móvil en 13 puestos de personal nacional de Servicios Generales; b) el aumento respectivo del 12% y el 27% de los sueldos del personal nacional del Cuadro Orgánico y el personal nacional de Servicios Generales, con efecto a partir de septiembre de 2016, sumado al aumento de la categoría media del personal nacional aplicada al ejercicio 2017/18, frente a la aplicada al ejercicio 2016/17; y c) la presupuestación de una tasa de vacantes menor para el personal nacional del Cuadro Orgánico, fijada en un 25%, frente al 50% presupuestado para el ejercicio 2016/17.

	<i>Diferencia</i>	
<b>Voluntarios de las Naciones Unidas</b>	(17,0)	(9,4%)

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

103. La disminución de las necesidades obedece a la reducción de los créditos para sufragar gastos no periódicos, como las primas de instalación, sobre la base del despliegue efectivo de los Voluntarios de las Naciones Unidas, parcialmente compensada con las necesidades para reembolsos de seguridad domiciliaria que no se incluyeron en el presupuesto para el ejercicio 2016/17.

	<i>Diferencia</i>	
<b>Personal temporario general</b>	82,1	–

• **Gestión: mayores insumos y productos**

104. Las necesidades obedecen a la propuesta de creación de tres plazas temporarias de personal nacional de Servicios Generales, cuyos titulares asumirían una parte del volumen de trabajo relacionado con los clientes añadidos a la nómina de sueldos tras la centralización de los servicios conexos prestados a todas las misiones de África y prestarían apoyo relativo al cierre de la UNMIL.

	<i>Diferencia</i>	
<b>Consultores</b>	(73,0)	(33,5%)

• **Gestión: menores insumos y productos**

105. Las necesidades están vinculadas principalmente a la exigencia de proveer al Centro Regional de Servicios de consultores durante el ejercicio 2017/18. Los servicios de consultoría financiados mediante los créditos comprenden: a) el diseño de vídeos informativos sobre el Centro (dirección, grabación y edición); b) el diseño y la gestión de contenidos en la web relativos a las publicaciones del Centro; y c) el examen del modelo de prestación de servicios después de la implantación del grupo 5 de Umoja.

	<i>Diferencia</i>	
<b>Viajes oficiales</b>	(91,0)	(20,5%)

• **Gestión: menores insumos y productos**

106. La diferencia responde principalmente a la disminución de las necesidades para viajes oficiales relacionados con la capacitación debido al mayor uso de recursos internos en diversas sesiones de capacitación previstas. Se solicitan recursos para lo siguiente: a) visitas de coordinación regional a las misiones clientes; b) visitas de coordinación a las misiones de la cadena de suministro del proyecto del corredor de África Oriental; c) visitas a las misiones regionales para coordinar el apoyo de aviación; d) reconocimiento técnico de los puertos del proyecto del corredor de África Oriental y las infraestructuras conexas; e) estudios técnicos de las rutas principales de abastecimiento desde el puerto de Mombasa (Kenya) a los núcleos fundamentales de Bukavu y Goma (República Democrática del Congo), a través de las redes de carreteras más importantes de Kenya, la República Unida de Tanzania, Rwanda y Uganda; y f) viajes para actividades de capacitación relativas a la resiliencia institucional y la gestión de riesgos, el sistema de gestión integrada de la aviación, la gestión de los riesgos de la aviación, la salud ocupacional y la seguridad y el desarrollo de la gestión.

	<i>Diferencia</i>	
<b>Instalaciones e infraestructura</b>	(4,976,6)	(66,3%)

• **Gestión: menores productos e insumos**

107. La disminución de las necesidades obedece principalmente a la finalización de las viviendas permanentes del Centro Regional de Servicios durante el ejercicio 2015/16. Se han incluido créditos para sufragar la parte que corresponde al Centro de la finalización de los proyectos de mejora realizados en toda la Base de Apoyo de Entebbe, que se iniciaron durante el ejercicio 2016/17 y abarcan el asfaltado de las carreteras dentro de la base, la instalación de una entrada de seguridad, la provisión de torres de iluminación en toda la base, y otras infraestructuras y proyectos de mejora. Además, el porcentaje que corresponde al Centro de los servicios comunes prestados por la MONUSCO en la Base de Apoyo de Entebbe se redujo al 53,4%, frente al 70,6% presupuestado en el ejercicio 2016/17, como resultado del uso de un nuevo método de participación en la financiación de los gastos aprobado por la junta de clientes de la Base de Apoyo de Entebbe y basado en el número de puestos y no en la zona ocupada, al contrario que el método anterior.

	<i>Diferencia</i>	
<b>Transporte terrestre</b>	(27,6)	(21,2%)

• **Gestión: menores insumos y productos**

108. La diferencia responde principalmente a: a) la amortización de dos minibuses y una camioneta, que superaron su esperanza de vida; b) la reducción del número de

vehículos de alquiler necesarios para apoyar las operaciones del Centro Regional de Capacitación y Conferencias; y c) el suministro de combustible para 17 vehículos a razón de 10 litros diarios por vehículo, de acuerdo con las tasas establecidas en el Manual de Coeficientes y Costos Estándar, frente a los 27 vehículos presupuestados para el ejercicio 2016/17, y la disminución del costo presupuestado del combustible a 0,80 dólares por litro, frente al costo de 0,90 dólares por litro aplicado al presupuesto para el ejercicio 2016/17.

	<i>Diferencia</i>	
<b>Comunicaciones</b>	(435,9)	(16,2%)

• **Gestión: menores insumos y productos**

109. La diferencia responde principalmente a: a) la disminución de las necesidades para la adquisición de equipo en el ejercicio 2017/18, frente al ejercicio 2016/17, y la nula necesidad de equipo de información pública; y b) la reducción, sobre la base de las tasas de consumo efectivo, de la tarifa de comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia a 2.000 dólares mensuales, frente a la tarifa de 3.750 dólares mensuales consignada en el presupuesto para el ejercicio 2016/17. Los costos se compensan parcialmente con: a) la necesidad de alquilar dos torres de comunicaciones adicionales de acceso a las redes, los datos y los sistemas de las Naciones Unidas; b) las necesidades de acceso a Internet, anteriormente cubiertas por las misiones clientes, principalmente la MONUSCO; c) el incremento del precio unitario de los transeptores de base TETRA; y d) el aumento de la parte que corresponde al Centro Regional de Servicios de los gastos centralizados, como los gastos de videoconferencia.

	<i>Diferencia</i>	
<b>Tecnología de la información</b>	233,6	8,8%

• **Gestión: menores insumos y productos**

110. La diferencia responde principalmente al aumento del número de dispositivos informáticos previstos, de los 448 del ejercicio 2016/17 a los 727 del ejercicio 2017/18, como resultado de la consolidación en el Centro Regional de Servicios de activos que anteriormente pertenecían a la MINUSCA, la MONUSCO, la UNISFA y la UNMISS. Los créditos financian principalmente los aumentos de las necesidades estándares de piezas de repuesto, parcialmente compensados con la limitación de las adquisiciones a la reposición del equipo que ha superado su vida útil.

	<i>Diferencia</i>	
<b>Gastos médicos</b>	24,9	16,3%

• **Gestión: mayores insumos y productos**

111. La diferencia responde principalmente al aumento de las necesidades para suministros médicos en apoyo de 439 funcionarios, frente a los 421 funcionarios del ejercicio 2016/17, de acuerdo con las tasas establecidas en el Manual de Coeficientes y Costos Estándar.

	<i>Diferencia</i>	
<b>Suministros, servicios y equipo de otro tipo</b>	(145,2)	(16,9%)

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

112. La disminución de las necesidades obedece principalmente a la reducción de los créditos para sufragar los gastos de flete y gastos bancarios, parcialmente compensada con el aumento de los créditos para cubrir la parte que corresponde al Centro Regional de Servicios de los honorarios de auditoría en el ejercicio 2017/18.

#### **IV. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General**

113. 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 37.255.800 dólares para el mantenimiento del Centro durante el período de 12 meses comprendido entre el 1 de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018;**

b) **Prorratar la suma mencionada en el apartado a) entre los presupuestos de las operaciones de mantenimiento de la paz a las que presta servicios el Centro y con cargo al presupuesto por programas aprobado para el bienio 2016-2017;**

c) **Tomar nota de las necesidades para el proyecto de presupuesto por programas del bienio 2018-2019 respecto de la parte que corresponde a las misiones políticas especiales a las que presta servicios el Centro, a fin de satisfacer las necesidades de financiación del Centro durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018.**

## V. Resumen de las medidas de seguimiento adoptadas en respuesta a las decisiones y solicitudes formuladas por la Asamblea General en sus resoluciones 70/286 y 70/289, incluidas las solicitudes y recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto refrendadas por la Asamblea

### A. Asamblea General

#### Cuestiones intersectoriales

(Resolución 70/286)

##### *Decisión o solicitud*

Solicita al Secretario General que vele por que el marco de presupuestación basada en los resultados permita examinar adecuadamente los progresos realizados por cada misión en el cumplimiento de las tareas encomendadas y el uso eficaz de los recursos, considerando debidamente la obligación de rendir cuentas y la evolución del mandato de la misión (párr. 15).

Solicita al Secretario General que mejore la relación entre el número de funcionarios que desempeñan funciones sustantivas y el personal de apoyo, prestando especial atención a la viabilidad de contratar personal nacional para determinadas funciones, especialmente funciones del Servicio Móvil, con objeto de asegurar que la estructura del componente civil sea apropiada para cumplir eficazmente el mandato vigente de las misiones y refleje las mejores prácticas de dotación de personal en las misiones (párr. 20).

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 y que en su próximo informe sinóptico incluya información sobre las medidas adoptadas y los resultados obtenidos (párr. 22).

Reconoce el papel que desempeñan las mujeres en todos los aspectos de la paz y la seguridad, expresa preocupación por el desequilibrio entre los géneros que manifiesta el personal de las operaciones de mantenimiento de la paz, en particular en los niveles

##### *Medidas adoptadas para cumplir la decisión o solicitud*

La propuesta presupuestaria para 2017/18 incluye un marco de presupuestación basada en los resultados con indicadores de progreso en función de los indicadores clave que utiliza el Centro Regional de Servicios para medir su desempeño en las operaciones que realiza de cara a sus clientes.

El programa de contratación de personal nacional para el Centro se seguirá ejecutando durante el ejercicio 2017/18. No obstante, teniendo en cuenta que el Centro ha de seguir estabilizando las operaciones después de la puesta en marcha de dos grupos principales de Umoja y otras actividades, se propone ejecutar el programa de contratación de personal nacional durante un período de tres años y completarlo durante el ejercicio 2019/20, con el objetivo de alcanzar una proporción de 20 funcionarios internacionales por cada 80 funcionarios nacionales. A ese respecto, se prevé que el Centro convierta en personal nacional 13 puestos de personal del Servicio Móvil, frente a los 34 inicialmente previstos para el 1 de julio de 2017.

El Centro cuenta con una dependencia específica encargada de la contratación de su personal. Como parte del plan de contratación anual, se vigila la duración del proceso integral de contratación. Esas funciones se llevan a cabo de conformidad con las directrices y políticas vigentes, a saber, las que figuran en los documentos ST/AI/2010/3/Amend.3 y ST/AI/2010/4/Rev.1.

Mediante sus procesos de contratación, el Centro ha procurado captar mujeres calificadas y contratarlas para cargos superiores de su plantilla, en consonancia con los esfuerzos del Secretario General para contratar y nombrar a mujeres para puestos de liderazgo. El

superiores, solicita al Secretario General que intensifique los esfuerzos para contratar y retener a mujeres en las operaciones de mantenimiento de la paz, y en particular nombrar mujeres para cargos superiores de las Naciones Unidas, respetando plenamente el principio de la distribución geográfica equitativa, de conformidad con el Artículo 101 de la Carta de las Naciones Unidas y considerando en particular a las mujeres de los países que aportan contingentes y fuerzas de policía, y alienta encarecidamente a los Estados Miembros a que, cuando proceda, elijan y presenten regularmente más candidaturas de mujeres a puestos del sistema de las Naciones Unidas (párr. 25).

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 ambientalmente racionales, en plena conformidad con las normas y los reglamentos pertinentes, entre ellos la política y los procedimientos de las Naciones Unidas para la gestión ambiental y de los desechos (párr. 31).

Reconoce las crecientes demandas y retos del inestable entorno de trabajo de las operaciones de mantenimiento de la paz y solicita al Secretario General que fortalezca la capacidad y la norma de respuesta a incidentes "10-1-2", por ejemplo, capacitando, formando y educando al personal, y que siga desarrollando soluciones innovadoras a este respecto (párr. 32).

Solicita además al Secretario General que en las propuestas presupuestarias de las misiones presente una visión clara de las necesidades anuales de construcción para cada misión, estableciendo, según proceda, planes plurianuales, que persevere en sus esfuerzos por presentar presupuestos más exactos, mejorando los aspectos de la planificación, gestión y supervisión de los proyectos, 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. 42).

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 designando a un miembro de la administración de las misiones responsable de controlar los niveles de existencias antes de iniciar cualquier actividad de adquisición, a fin de asegurar el cumplimiento de las políticas de gestión de los activos establecidas,

Centro Regional de Servicios ha logrado una proporción de 41 mujeres por cada 59 hombres en su personal de la categoría P-4 y categorías superiores.

En el marco de la iniciativa ecológica, el Centro instaló un sistema de ventilación natural en sus nuevos edificios de oficinas y un sistema de refrigeración central en las salas que se usan actualmente.

El Centro es un lugar de destino apto para familias. La información sobre cuestiones de seguridad forma parte de la orientación inicial de todo el personal y el Departamento de Seguridad envía actualizaciones periódicas al respecto.

La MONUSCO, en coordinación con la Oficina Regional de Adquisiciones, es responsable de la ejecución de los proyectos de construcción del Centro, incluidos los procesos de adquisición. En la propuesta presupuestaria para el ejercicio 2017/18 se incluyen créditos para sufragar la parte que corresponde al Centro de los costos de los proyectos previstos, de acuerdo con el plan general de proyectos de construcción de la Base de Apoyo de Entebbe.

El Centro ha establecido procedimientos internos para velar por que, antes de iniciar nuevos procesos de adquisición, se examinen los niveles de existencias, especialmente de equipo de tecnología de la información y la comunicación. Los procesos de pedidos para el Centro también se centralizan con el objetivo de favorecer un sistema de control. El Centro administra su base de activos, de conformidad con la independencia operacional que se le confirió a partir

*Decisión o solicitud*

teniendo en cuenta las necesidades actuales y futuras de las misiones y la importancia de la plena aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (párr. 43).

Alienta al Secretario General a que utilice materiales, capacidad y conocimientos locales en la ejecución de los proyectos de construcción de las operaciones de mantenimiento de la paz, de conformidad con el Manual de Adquisiciones de las Naciones Unidas (párr. 45).

Solicita al Secretario General que haga pleno uso de la Oficina Regional de Adquisiciones de Entebbe (Uganda) para las adquisiciones sobre el terreno (párr. 46).

Recuerda la posición colectiva y unánime de que una sola denuncia fundada por un caso de explotación o abusos sexuales es demasiado, y solicita al Secretario General que asegure que todas las operaciones de mantenimiento de la paz apliquen plenamente la política de tolerancia cero de las Naciones Unidas frente a la explotación y los abusos sexuales en las operaciones de mantenimiento de la paz de las Naciones Unidas con respecto a todo el personal civil, militar y de policía (párr. 70).

Acoge con beneplácito la determinación del Secretario General de aplicar plenamente la política de tolerancia cero de las Naciones Unidas frente a la explotación y los abusos sexuales, y le solicita que en el próximo informe facilite información sobre los resultados logrados y las dificultades encontradas (párr. 71).

Exhorta al Secretario General a que asegure la coordinación de las entidades de las Naciones Unidas en los países para que las víctimas reciban asistencia y apoyo básicos de inmediato y de acuerdo con las necesidades personales creadas por presuntos casos de explotación y abusos sexuales (párr. 76).

Solicita al Secretario General que informe inmediatamente a los Estados Miembros interesados de las denuncias de explotación y abusos sexuales de las que hayan tenido conocimiento las entidades de las Naciones Unidas en misiones que operan en cumplimiento de un mandato del Consejo de Seguridad, y solicita también al Secretario General que disponga que los Estados Miembros interesados

*Medidas adoptadas para cumplir la decisión o solicitud*

del 1 de julio de 2016. Además, la propuesta presupuestaria para el ejercicio 2017/18 prevé la creación de puestos para la gestión de activos en apoyo a ese proceso.

La MONUSCO, en coordinación con la Oficina Regional de Adquisiciones, es responsable de la ejecución de los proyectos de construcción del Centro, incluidos los procesos de adquisición. No obstante, el Centro ha contratado a personal local para dos puestos de Ingeniero Consultor cuyos titulares supervisan el aumento de la capacidad de la Base de Apoyo de Entebbe y gestionan los proyectos de mejora que se están realizando en toda la Base.

El Centro cuenta con el pleno apoyo de la Oficina Regional de Adquisiciones de Entebbe, que se encarga de todos los procesos de adquisición del Centro.

El Centro sigue emprendiendo campañas de sensibilización y para ello organiza sesiones de capacitación obligatoria sobre conducta y disciplina a todo su personal y divulga información sobre la rendición de cuentas. En el curso de esas sesiones se informó al personal de los códigos de conducta esperada de los funcionarios de las Naciones Unidas y se le 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 por todas las misiones de mantenimiento de la paz, incluido el Centro, a fin de abordar las cuestiones planteadas en los párrafos 71, 76 y 79 a 82 de la resolución 70/286 de la Asamblea General figurarán en el informe del Secretario General sobre un nuevo enfoque respecto de las medidas especiales de protección contra la explotación y los abusos sexuales (A/71/818).

reciban toda la información disponible para que sus autoridades nacionales puedan hacer el seguimiento debido (párr. 79).

Reconoce los factores de riesgo vinculados a las recientes denuncias de explotación y abusos sexuales señalados por el Secretario General en el párrafo 25 de su informe más reciente, entre ellos la transferencia de los contingentes, la ausencia de capacitación previa al despliegue sobre las normas de conducta a seguir, la duración excesiva del despliegue de ciertos contingentes, las condiciones de vida que sobrellevan, incluida la falta de instalaciones dedicadas a su bienestar y de medios de comunicación que les permitan mantenerse en contacto con sus familias, los campamentos cercanos a la población local y sin la debida separación, y la falta de disciplina en algunos de los contingentes, y a este respecto solicita al Secretario General que en su próximo informe siga analizando todos los factores de riesgo, incluidos los mencionados, y formule recomendaciones para mitigar los riesgos, teniendo en cuenta las responsabilidades respectivas de las misiones, la Secretaría y los países que aportan contingentes y fuerzas de policía (párr. 80).

Destaca la importancia de impartir capacitación a todo el personal para prevenir la explotación y los abusos sexuales, en el marco de la capacitación antes del despliegue y en los programas de capacitación y de sensibilización en las misiones, y solicita al Secretario General que acelere la implantación del programa de aprendizaje electrónico (párr. 81).

Recuerda el párrafo 175 del informe de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto y solicita al Secretario General que en los informes que presente en el futuro incluya información sobre las denuncias de explotación y abusos sexuales cometidos por fuerzas ajenas a las Naciones Unidas que operan bajo un mandato del Consejo de Seguridad (párr. 82).

---

## B. Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto

(A/70/742/Add.17 y resolución 70/289 de la Asamblea General)

### *Solicitud o recomendación*

La Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto recomienda que la Asamblea solicite al Secretario General que, en los futuros documentos de presupuesto e informes de ejecución, presente indicadores clave del desempeño individuales, desglosados por línea de servicios, en el marco de presupuestación basada en los resultados del Centro Regional de Servicios, junto con los objetivos de desempeño y las medidas de la ejecución (párr. 14).

La Comisión Consultiva recomienda además que se solicite al Secretario General que incluya un componente de apoyo en la presentación de sus propuestas presupuestarias e informes de ejecución sobre el Centro Regional de Servicios, a fin de reflejar por separado el marco de presupuestación basada en los resultados, la dotación de personal y las necesidades de recursos referentes a las operaciones y las necesidades internas del Centro. El marco de presupuestación basada en los resultados del componente de apoyo debería incluir indicadores clave del desempeño y metas para mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones del Centro (párr. 15).

La Comisión Consultiva acoge con beneplácito las mejoras realizadas hasta la fecha y reflejadas en los resultados de las encuestas de clientes. Sin embargo, la Comisión considera que es necesario seguir centrando la atención en mejorar el desempeño del Centro en cuanto a la puntualidad y la calidad de la prestación de servicios y vigilar estrechamente los progresos realizados. La Comisión también hace hincapié en la necesidad de mantener la mejora de los métodos de medición y presentación de informes sobre el desempeño y los niveles de satisfacción de los clientes en forma totalmente transparente (párr. 18).

### *Medidas adoptadas para cumplir la solicitud o recomendación*

En el informe sobre el presupuesto del Centro Regional de Servicios para el ejercicio 2017/18 se presentan, en el contexto de su marco de presupuestación basada en los resultados, los indicadores clave del desempeño desglosados por línea de servicios. Los indicadores clave del desempeño se ajustan a la propuesta revisada de organigrama del Centro y reflejan las operaciones detalladas de las líneas de servicios.

El marco de presupuestación basada en los resultados del componente de apoyo que figura en el informe sobre el presupuesto del Centro para el ejercicio 2017/18 incluye indicadores clave del desempeño y metas para mejorar la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

Con el fin de mejorar la satisfacción de las misiones a las que presta servicios, el Centro ha implantado un programa informático (iNeed) para hacer un seguimiento de las preguntas y quejas de los clientes y ha reforzado las funciones del servicio de asistencia al cliente con un representante en cada línea de servicios para responder oportunamente a todas las preguntas, lo que ha mejorado la calidad y los servicios de apoyo a las misiones clientes mediante una comunicación eficaz. Además, las misiones han firmado con el Centro varios acuerdos de prestación de un abanico de servicios administrativos y logísticos. Se han realizado esfuerzos para lograr una mayor participación de todas las misiones clientes y se envían recordatorios periódicos a los Directores o Jefes de Apoyo a la Misión y a los coordinadores de las misiones clientes al objeto de alentar a los funcionarios a que participen en los estudios. También se envían con frecuencia a las misiones clientes recordatorios en que se las anima a visitar y utilizar el sitio "Cosmos", que se actualiza con información, políticas y formularios pertinentes para ellas.

La Comisión Consultiva recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que en su próxima solicitud presupuestaria formule propuestas para adaptar los arreglos de gobernanza del Centro teniendo en cuenta la independencia de gestión y operacional del Centro y la experiencia adquirida, así como los acontecimientos relacionados con el próximo informe del Secretario General sobre el modelo global de prestación de servicios (véase la resolución 70/248 A de la Asamblea General) (párr. 21).

La Comisión Consultiva recomienda que se solicite al Secretario General hacer todo lo posible por aprovechar la normalización de los procesos con miras a lograr una mayor eficiencia, y seguir normalizando y racionalizando los procesos institucionales. La Comisión Consultiva confía en que los resultados de esos esfuerzos se reflejen en la próxima solicitud presupuestaria en términos de ganancias en eficiencia y reducción de las necesidades de recursos (párr. 24).

La Comisión Consultiva recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que, en el contexto de su próximo informe sobre los progresos realizados en la ejecución del proyecto de planificación de los recursos institucionales (Umoja), ofrezca información amplia sobre las respectivas funciones y responsabilidades de todas las entidades que participan en las actividades de aplicación, de apoyo y operacionales relacionadas con Umoja, así como detalles sobre todos los recursos conexos (párr. 25).

La Comisión Consultiva recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que informe de manera exhaustiva en su próxima solicitud presupuestaria sobre las actividades y la carga de trabajo del Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos con miras a justificar sus necesidades de personal (párr. 28).

En el mandato del Comité Directivo del Centro Regional de Servicios se describe el arreglo de gobernanza revisado de conformidad con la resolución 69/307 de la Asamblea General, en la que se aprobó una relación jerárquica por la que el Centro, sin perjuicio de su independencia, presentaría informes directamente al Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno. Asimismo se elaboró una lista revisada de indicadores clave del desempeño del Centro Regional desglosados por línea de servicios con el fin de mejorar la calidad, las normas y la puntualidad de la prestación de servicios a las misiones clientes.

El Centro colabora estrechamente con la MONUSCO para revisar el acuerdo a nivel operacional vigente, en el que se definen los arreglos de recuperación de gastos, al objeto de garantizar una distribución justa y equitativa de los costos de los servicios comunes según el número de funcionarios. Asimismo, el Centro sigue examinando sus funciones en aras de evitar la duplicación y aprovechar al máximo las sinergias operacionales con la Base de Apoyo de Entebbe. Está previsto que el proceso concluya en marzo de 2017.

Se prevé que el número de misiones a las que presta servicios el Centro aumente de 14 en el ejercicio 2016/17 a 15 en el ejercicio 2017/18. Además, actualmente el Centro desempeña las funciones relativas a la nómina de sueldos del personal nacional y el personal uniformado de todas las misiones sobre el terreno de África.

Consúltese el párrafo 25 del presente informe.

En lo que se refiere a la rescisión de los contratos de dos aviones de pasajeros de tamaño mediano (140 asientos), destinados principalmente al transporte de contingentes, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos ha dejado de administrar aeronaves directamente. No obstante, la Dependencia de Transporte Aéreo del Centro de Control seguirá participando en la planificación y la

La Comisión Consultiva recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que en su próxima solicitud presupuestaria ofrezca detalles sobre los arreglos de participación en la financiación de los gastos de la Base de Apoyo de Entebbe, así como explicaciones sobre los cambios en el porcentaje correspondiente al Centro Regional de Servicios (párr. 33).

La Comisión Consultiva es de la opinión de que, a fin de proporcionar un panorama completo, en las futuras solicitudes presupuestarias e informes de ejecución debería incluirse información sobre todo el personal externo que realiza tareas relacionadas con la prestación de servicios (párr. 41).

puesta en marcha de una iniciativa regional de operaciones de concentración y distribución 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. Se proyecta un aumento del número de vuelos (no programados) sobre la base de la hipótesis de disponibilidad de una aeronave Learjet y el acceso a aeronaves de carga, como la aeronave C-130. Además, a fin de optimizar la utilización de los contratos de operaciones aéreas, el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno sigue examinando las operaciones internas del Centro de Control con miras a asignar un segundo avión de fuselaje ancho a la reanudación de los servicios de transporte de contingentes prestados a las misiones regionales.

El Centro propone asumir un porcentaje de la participación en la financiación de los gastos del 53,4% en el ejercicio 2017/18 para costear los gastos realizados por la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO a título propio y en representación de los arrendatarios de la Base. Esa proporción se deriva del número de funcionarios de las misiones y oficinas coubicadas en la Base de Apoyo de Entebbe, de conformidad con lo autorizado por la Asamblea General para el ejercicio 2016/17 en curso.

En su 30ª reunión, el Comité Directivo del Centro Regional de Servicios creó una junta de clientes especial y le dio instrucciones de establecer, entre otras cosas, un comité de servicios comunes. La junta de clientes está integrada por todos los arrendatarios de la Base de Apoyo de Entebbe.

Los costos se asignan de conformidad con la decisión que adoptó la junta de clientes especial, en su reunión celebrada el 2 de noviembre de 2016, de utilizar el número de funcionarios como método idóneo para la asignación de los costos de los servicios comunes de la Base de Apoyo de Entebbe.

La financiación de los puestos de los 11 oficiales militares que participan en los procesos de entrada y cese en el servicio de la línea de servicios para el personal uniformado corre a cargo de las misiones cuyas funciones de entrada y cese en el servicio se desempeñan en Entebbe. Esos puestos no pertenecen al personal del Centro, sino que sus misiones respectivas los han coubicado como oficiales de enlace en la línea de servicios para el personal uniformado. A ese respecto, se los considera similares a una dependencia de apoyo local para el personal nacional o el personal

La Comisión recomienda que se solicite al Secretario General que siga desarrollando y perfeccionando el modelo de escalabilidad, teniendo en cuenta las observaciones y sugerencias que ha formulado en los párrafos anteriores (párr. 47).

Si bien reconoce que el proyecto de modelo de escalabilidad no está adaptado a las actividades del Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, la Comisión Consultiva considera que el modelo de funcionamiento de cualquier entidad que preste funciones de apoyo debería facilitar la adaptación a las necesidades y el perfil de sus clientes, tanto en lo tocante al volumen de actividad como a la naturaleza de los servicios. La Comisión Consultiva alienta al Secretario General a que siga desarrollando el modelo de escalabilidad del Centro Regional de Servicios que incluirá al Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, y espera recibir información actualizada en la próxima solicitud presupuestaria relativa al Centro (párr. 48).

La Comisión Consultiva recomienda que se solicite al Secretario General que proporcione más información sobre la base empleada para el prorrateo de los gastos operacionales y la parte de los gastos imputados a las misiones clientes del Centro Regional de Servicios distintas de las operaciones de mantenimiento de la paz (párr. 49).

uniformado que presta asistencia al personal de la Misión en relación con los sistemas y los procedimientos. Dado que su financiación corre a cargo de las misiones clientes, esos puestos no deberían incluirse en el presupuesto del Centro.

El actual modelo de escalabilidad se ha perfeccionado a fin de reflejar la dotación de personal actual y propuesta en el proyecto de presupuesto para el ejercicio 2017/18. Se puede consultar más información sobre el modelo de escalabilidad en los párrafos 29 a 40 del presente informe.

Consúltese la información sobre el modelo de escalabilidad que figura en los párrafos 29 a 40 del presente informe.

Los gastos totales del Centro se prorratearían en función del volumen relativo de los servicios prestados a cada cliente.

El mecanismo más preciso de participación en la financiación de los gastos se basaría en las estadísticas sobre el volumen de trabajo para cada tipo de servicio prestado a cada cliente. Ese modelo de participación en la financiación de los gastos se utiliza en la Secretaría, entre otras cosas, para los servicios comunes prestados por la Sede de las Naciones Unidas a los organismos especializados, fondos y programas con sede en Nueva York. Al objeto de maximizar la eficacia de ese tipo de modelo de participación en la financiación de los gastos se necesitan datos de varios años para determinar los niveles de las tendencias recurrentes y definir las variaciones excepcionales. Además, sus resultados se optimizan cuando los niveles de demanda de los clientes permanecen relativamente estables de un año al siguiente, de forma que las pautas históricas son un indicador fiable de las necesidades futuras.

Las hipótesis mencionadas no necesariamente se aplican a las misiones sobre el terreno. Por consiguiente, una alternativa es el prorrateo simple en función de los presupuestos de los clientes, modelo que asume que el gasto es un buen indicador del nivel de actividades de cualquier cliente concreto y, por consiguiente, de sus necesidades. Evidentemente, se trata de un modelo simplista que encuentra limitaciones en los casos en que no todos sus clientes reciben la misma cartera de servicios, pero que, durante los primeros años de operaciones del Centro, ofrecía un indicador razonable de la magnitud relativa del servicio y una cierta previsibilidad, y estaba en consonancia con el mecanismo de prorrateo de los gastos para la cuenta de apoyo y el Centro Mundial de Servicios. Sobre esa base, se propone mantener el prorrateo de las estimaciones para el Centro entre los presupuestos de las misiones a las que presta servicios. La Asamblea General recibirá datos más específicos acerca de la parte de los gastos que corresponde a cada misión cuando se hayan ultimado todos los presupuestos relacionados con el mantenimiento de la paz.

Con el tiempo, el mecanismo de prorrateo de los gastos se puede perfeccionar para utilizarlo en tareas de contabilización en función de la actividad y, aprovechando las funciones de Umoja, convertirlo en un mecanismo de reembolso con listas de precios establecidas para diversos servicios.

---

## 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 secc. I 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 (en 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 puesto de contratación nacional un puesto aprobado de contratación internacional.

---

## B. Terminología relacionada con el análisis de las diferencias

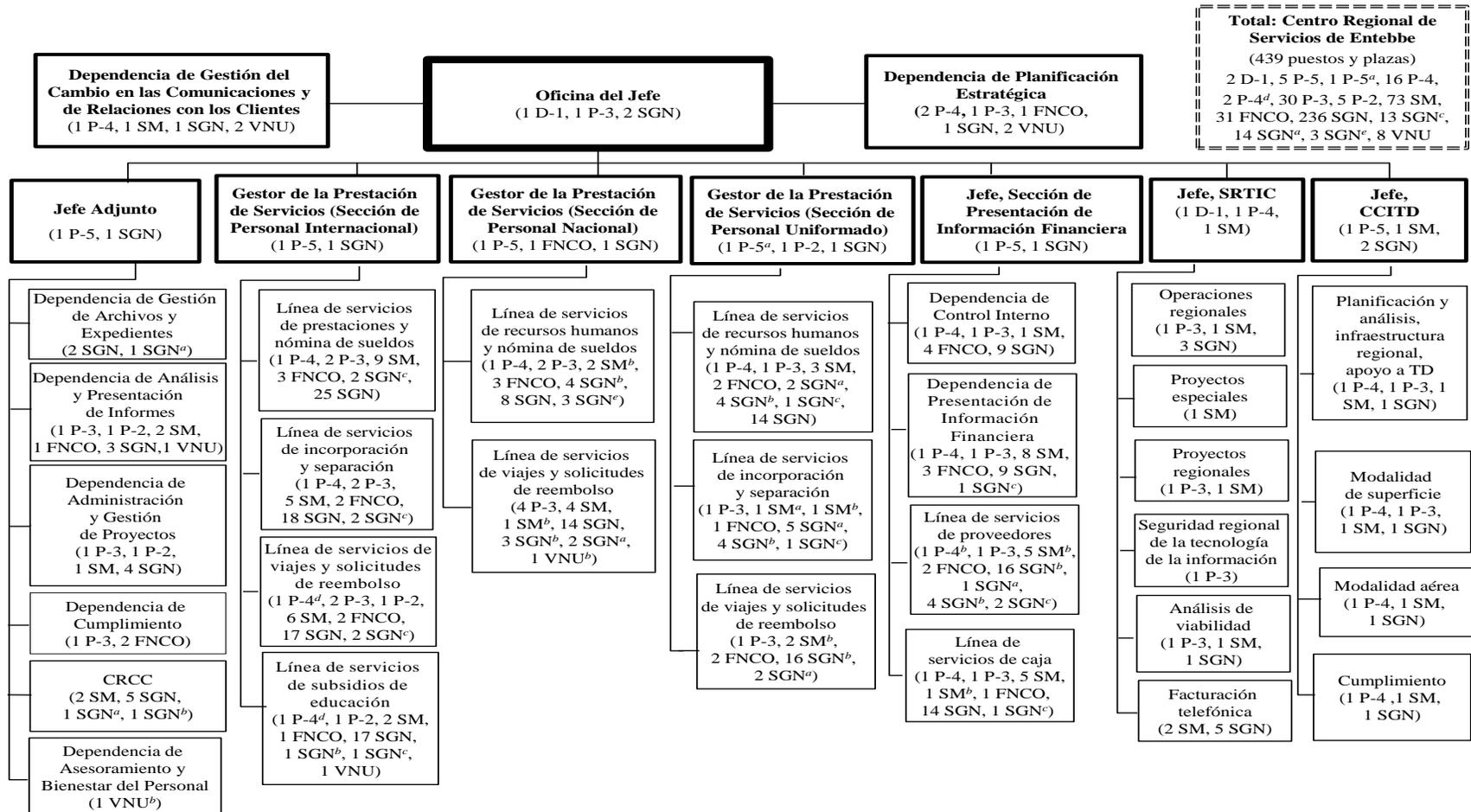
En la sección III del presente informe se indica el principal factor al que obedece cada diferencia de recursos, de acuerdo con las opciones específicas preestablecidas en las cuatro categorías estándar que figuran a continuación:

- **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

## Centro Regional de Servicios de Entebbe

## Organigrama propuesto (2017/18)



**Abreviaturas:** CCITD, Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos; CRCC, Centro Regional de Capacitación y Conferencias; FNCO, personal nacional del Cuadro Orgánico; SGN, personal nacional de Servicios Generales; SM, Servicio Móvil; SRTIC, Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones; TD, transporte y desplazamientos; VNU, Voluntarios de las Naciones Unidas.

<sup>a</sup> Puesto nuevo.

<sup>b</sup> Puesto redistribuido.

<sup>c</sup> Puesto convertido.

<sup>d</sup> Puesto reclasificado.

<sup>e</sup> Plaza de personal temporario general.