



Asamblea General

Distr. general
6 de marzo de 2018
Español
Original: inglés

Septuagésimo segundo 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 2018 y el 30 de junio de 2019

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 con entidades regionales	19
D. Asociaciones de colaboración y coordinación con el equipo en el país	20
E. Marcos de presupuestación basada en los resultados	20
F. Necesidades de recursos humanos	33
II. Recursos financieros	58
A. Necesidades globales de recursos	58
B. Factores de vacantes	59
C. Capacitación	59
III. Análisis de las diferencias	60
IV. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General	62
V. Resumen de las medidas adoptadas para cumplir las decisiones y solicitudes formuladas por la Asamblea General en sus resoluciones 70/286 y 71/293 , incluidas las solicitudes y recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto refrendadas por la Asamblea	62



A. Asamblea General	62
B. Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto	66
Anexos	
I. Definiciones	71
II. Organigrama	73

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 2018 y el 30 de junio de 2019, que asciende a 35.194.800 dólares de los Estados Unidos.

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.

En el proyecto de presupuesto figura una reestructuración orgánica mediante la consolidación de funciones dentro de líneas de servicios específicas. La reorganización propuesta de la estructura del Centro Regional de Servicios prestará a los usuarios finales unos servicios más centrados en los clientes, más normalizados y oportunos y de mayor calidad, a través de cuatro secciones de prestación de servicios creadas de conformidad con las líneas de servicios: una Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos, una Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso, una Sección de Servicios al Cliente y una Sección de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento.

En el proyecto de presupuesto se prevén recursos para 408 miembros del personal civil (132 funcionarios internacionales, 270 funcionarios nacionales y 6 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 2018 y el 30 de junio de 2019 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: prestaciones y nómina de sueldos, viajes del personal y solicitudes de reembolso, servicios al cliente, servicios financieros y supervisión del cumplimiento, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y el Servicio Regional 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 (2016/17)	Fondos asignados ^a (2017/18)	Estimación de gastos (2018/19)	Diferencia	
				Monto	Porcentaje
Personal civil	24 753,8	24 982,3	27 118,0	2 135,7	8,5
Gastos operacionales	11 578,8	8 017,7	8 076,8	59,1	0,7
Necesidades en cifras brutas	36 332,6	33 000,0	35 194,8	2 194,8	6,7
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	2 686,6	2 993,6	3 078,6	85,0	2,8
Necesidades en cifras netas	33 646,0	30 006,4	32 116,2	2 109,8	7,0
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	–	–	–	–	–
Total de necesidades	36 332,6	33 000,0	35 194,8	2 194,8	6,7

^a La Asamblea General, en su resolución [71/293](#), consignó la suma de 33.000.000 dólares para el mantenimiento del Centro Regional de Servicios de Entebbe durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018 y decidió que la cantidad de 32.313.100 dólares se prorratearía entre las operaciones de mantenimiento de la paz a las que prestaba servicios el Centro y que la suma de 686.900 dólares se sufragaría con cargo a la suma consignada en la sección 3 (Asuntos políticos) del presupuesto por programas para el bienio 2018-2019, aprobado por la Asamblea General en sus resoluciones [72/262](#) y [72/263](#) A-C.

Recursos humanos^a

	Personal inter- nacional	Personal nacional ^b	Plazas tempo- rarias	Voluntarios de las Naciones Unidas	Total
Oficina del Jefe					
Aprobados 2017/18	18	25	–	6	49
Propuestos 2018/19	20	31	–	4	55
Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos (anteriormente, Sección de Personal de Contratación Internacional)					
Aprobados 2017/18	35	94	–	1	130
Propuestos 2018/19	36	74	–	–	110
Sección de Personal de Contratación Nacional (fusionada en las nuevas Secciones de Prestaciones y Nómina de Sueldos, Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso y Servicios al Cliente)					
Aprobados 2017/18	15	36	–	1	52
Propuestos 2018/19	–	–	–	–	–
Sección de Personal Uniformado (fusionada en las nuevas Secciones de Prestaciones y Nómina de Sueldos, Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso y Servicios al Cliente)					
Aprobados 2017/18	12	48	–	–	60
Propuestos 2018/19	–	–	–	–	–

	<i>Personal inter- nacional</i>	<i>Personal nacional^b</i>	<i>Plazas tempo- rarias</i>	<i>Voluntarios de las Naciones Unidas</i>	<i>Total</i>
Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso (nueva)					
Aprobados 2017/18	–	–	–	–	–
Propuestos 2018/19	19	59	–	–	78
Sección de Servicios al Cliente (nueva)					
Aprobados 2017/18	–	–	–	–	–
Propuestos 2018/19	5	25	–	2	32
Sección de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento (antigua Sección de Informes Financieros)					
Aprobados 2017/18	29	67	–	–	96
Propuestos 2018/19	26	65	–	–	91
Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones					
Aprobados 2017/18	13	9	–	–	22
Propuestos 2018/19	14	10	–	–	24
Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos					
Aprobados 2017/18	12	6	–	–	18
Propuestos 2018/19	12	6	–	–	18
Total					
Aprobados 2017/18	134	285	–	8	427
Propuestos 2018/19	132	270	–	6	408
Cambio neto	(2)	(15)	–	(2)	(19)

^a Representa la dotación máxima autorizada o propuesta.

^b Incluye al personal nacional del Cuadro Orgánico y al personal nacional de Servicios Generales.

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

I. Mandato y resultados previstos

A. Generalidades

1. El Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) se estableció en julio de 2010, luego de que la Asamblea General aprobara la resolución 64/269, para que funcionara como centro de servicios compartidos de las misiones en la región en el marco de la estrategia global de apoyo a las actividades sobre el terreno. 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 71/293, la Asamblea aprobó el presupuesto del Centro para el ejercicio 2017/18 y decidió examinar en su septuagésimo segundo período de sesiones la cuestión de la financiación del Centro.
2. 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 ocho 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 de las Naciones Unidas para el Referéndum del Sáhara Occidental (MINURSO), 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 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, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur y Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi.
4. Desde noviembre de 2016, el Centro Regional de Servicios también ha prestado servicios de nómina de sueldos del personal nacional y el personal uniformado en las siguientes misiones ubicadas en África: 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).
5. 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 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 2017/18 se explican en las esferas respectivas.

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

6. 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 del incremento del número de misiones que reciben apoyo del Centro. En el ejercicio 2018/19, la visión estratégica del Centro seguirá estando en consonancia con las iniciativas de reforma del Secretario General para incrementar la eficiencia financiera, mejorar la organización de las capacidades existentes y fortalecer la rendición de cuentas orientada a resultados y no a los procesos, a través de las siguientes medidas:

- a) Ampliar el actual marco de gestión del desempeño del Centro Regional de Servicios, con el fin de prestar servicios a sus clientes de manera más eficiente;
- b) Proseguir la puesta en práctica de un modelo de escalabilidad que sirva de base para las necesidades de personal de 2018/19 en consonancia con las recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto ([A/71/836/Add.9](#));
- c) Participar en el proceso integral programado del proyecto de gestión de la cadena de suministro del corredor de África Oriental;
- d) Analizar formas de optimizar las actividades básicas de tecnología de la información y las comunicaciones en las misiones sobre el terreno;
- e) Armonizar la estrategia de nacionalización y las necesidades de continuidad de las operaciones del Centro Regional de Servicios; y
- f) Aplicar las recomendaciones del examen independiente de los servicios compartidos gestionados por el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, así como las iniciativas de reforma del Secretario General.

7. Entre julio y octubre de 2017, se llevó a cabo un examen independiente a gran escala de los servicios compartidos gestionados por el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno para analizar la calidad general de los servicios después de cinco años de funcionamiento y aumentar la satisfacción de los clientes. También abordó la recomendación de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto, que hizo suya la Asamblea General en su resolución [71/272](#), en el contexto del modelo global de prestación de servicios, de que se realizase un estudio amplio teniendo en cuenta los acuerdos de prestación de servicios existentes de las tres ubicaciones desde donde se prestan servicios compartidos para las misiones de mantenimiento de la paz y las misiones políticas especiales (el Centro Regional de Servicios de Entebbe, el Centro Mundial de Servicios de Brindisi (Italia) y Kuwait), así como las necesidades futuras ([A/71/666](#), párr. 46, y [A/RES/71/272](#)). Al considerar los centros de servicios compartidos, el examen se centró en el apoyo administrativo

relativo a las transacciones proporcionado por los servicios compartidos sobre el terreno, en consonancia con el alcance de los servicios abarcados por el modelo global de prestación de servicios, con especial énfasis en el Centro Regional de Servicios, debido al volumen de los servicios que presta. El examen dio lugar a un amplio conjunto de recomendaciones encaminadas a mejorar los servicios prestados por el Centro Regional de Servicios a sus misiones clientes. En particular, cabe mencionar:

- a) La creación de una sección específica para las relaciones con los clientes integrada con la Dependencia de Servicios al Cliente de la misión cliente, a fin de mejorar la experiencia de los clientes mediante la prestación de apoyo en persona y la promoción de soluciones normalizadas y coherentes en todas las misiones;
- b) Mejoras del marco de gobernanza;
- c) El fortalecimiento de la gestión del desempeño con la aplicación de un cuadro de mando integral para la presentación de informes de ejecución, con la inclusión de indicadores de calidad;
- d) El examen de los acuerdos de prestación de servicios.

Reestructuración del Centro Regional de Servicios

8. En el ejercicio 2017/18, el Centro Regional de Servicios reorganizó su estructura, pasando de las líneas de servicio que abarcaban diferentes funciones a las categorías de personal, con el apoyo de tres pilares principales, a saber: a) una Sección de Personal de Contratación Internacional (líneas de servicios de incorporación y separación, subsidio de educación, prestaciones y nómina de sueldos, y viajes y solicitudes de reembolso); b) una Sección de Personal de Contratación Nacional (líneas de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos y de viajes y solicitudes de reembolso); y c) una Sección de Personal Uniformado (líneas de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos, de incorporación y separación y de viajes y solicitudes de reembolso).

9. Para el ejercicio 2018/19, de conformidad con las recomendaciones del examen independiente, el Centro Regional de Servicios evaluó su estructura del ejercicio 2017/18 con el fin de determinar las posibles ganancias de eficiencia que podrían lograrse mediante la consolidación de funciones dentro de líneas de servicios específicas. Como resultado, el Centro Regional de Servicios propuso que se reorganizara su estructura con el fin de prestar a los usuarios finales servicios más centrados en los clientes, más normalizados y oportunos y de mayor calidad. El Centro propuso un modelo operacional más sólido, en consonancia con las mejores prácticas para los servicios compartidos, que permitiera adoptar medidas claras de supervisión del desempeño y presentación de informes sobre esa cuestión y fortalecer la orientación al cliente. Por lo tanto, el Centro Regional de Servicios propone reorganizar su estructura en cuatro secciones de prestación de servicios mediante la reorganización de los recursos existentes, como se indica a continuación:

- a) Una Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos que abarque la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional, la línea de servicios de incorporación y separación, la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado y la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional;
- b) Una Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso que abarque la línea de servicios de viajes, la línea de servicio de solicitudes de reembolso y la línea de servicios de subsidios de educación;
- c) Una Sección de Servicios al Cliente, integrada por la Dependencia de Comunicaciones y Gestión del Cambio, la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento y la Dependencia de Apoyo al Cliente;

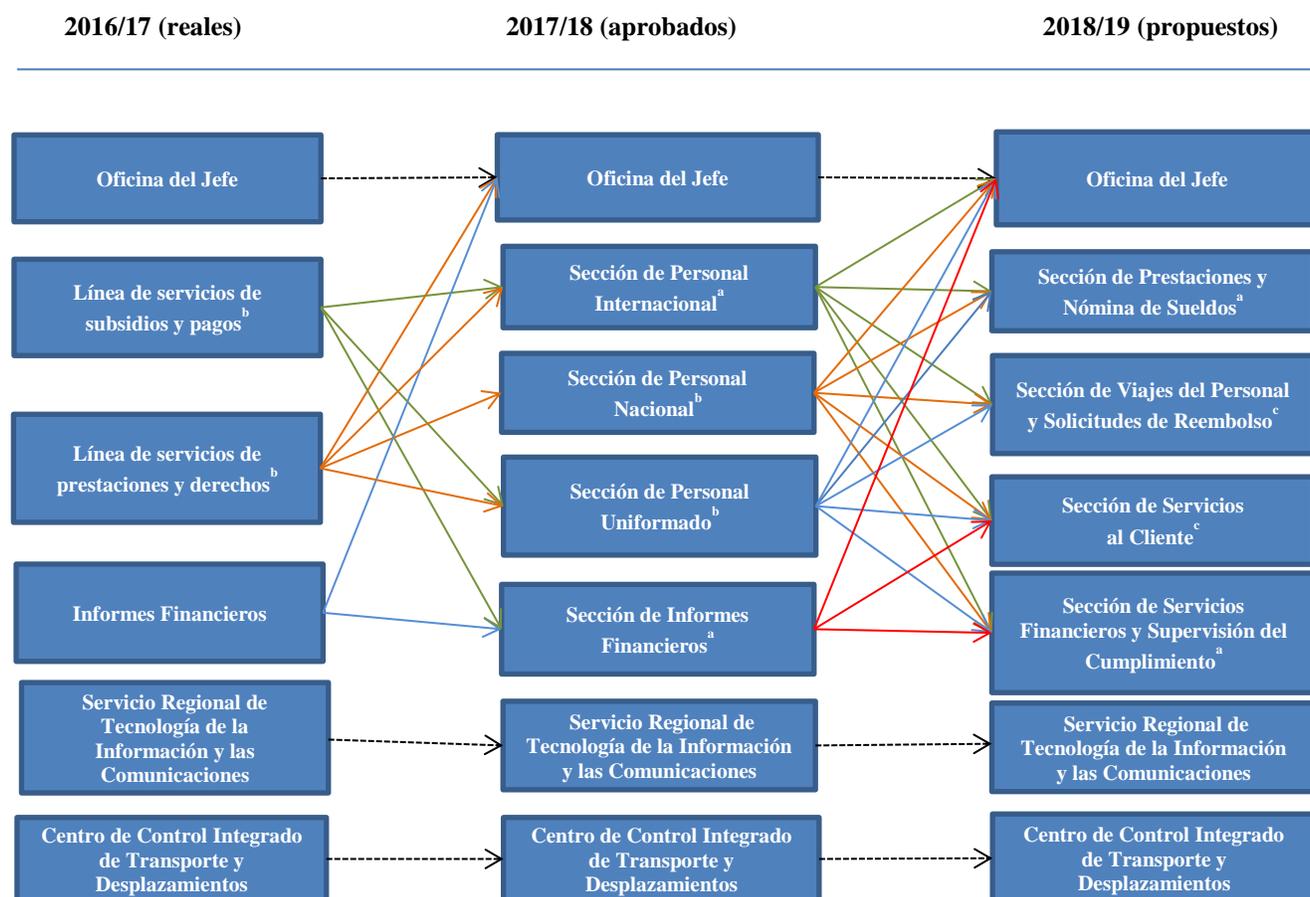
d) Una Sección de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento, integrada por la Dependencia de Control Interno, la Dependencia de Contabilidad, la línea de servicios de proveedores y la línea de servicios de caja.

10. El Centro seguiría manteniendo sus funciones de apoyo y dependiendo de la Oficina del Jefe. Si bien seguiría manteniendo las funciones especializadas del Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos, las funciones de esta entidad se reorganizarían en consonancia con la continuación de la implantación de la gestión de la cadena de suministro, en particular en el contexto del proyecto del corredor de África Oriental y de los resultados del examen amplio de las operaciones de aviación de las Naciones Unidas.

11. En la figura I se presenta un resumen de la propuesta de cambios en la estructura del Centro Regional de Servicios para el período 2018/19 en comparación con la estructura aprobada para los períodos 2017/18 y 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 2018/19



Cambios propuestos

^a Sección/dependencia con nueva denominación.

^b Sección/dependencia dividida.

^c Sección/dependencia de nueva creación.

12. En el cuadro 1 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>Cartera</i>	<i>Servicios</i>	<i>Misiones</i>
Función administrativa, que abarca lo siguiente: recursos humanos, finanzas y servicios de viajes para todo el personal	<input type="checkbox"/> Servicios de incorporación y separación: trámites de entrada y cese en el servicio, gestión de ofertas de trabajo, asistencia para viajes, expedición de pasajes, prima de asignación, prima de traslado, pagos fuera del ciclo normal, prestaciones por separación del servicio <input type="checkbox"/> Servicios de prestaciones y nómina de sueldos: subsidios y recuperaciones en relación con nóminas de sueldos internacionales, licencias, prestaciones por familiares a cargo, instalación de familiares a cargo, deducciones y subsidios de alquiler, otras prestaciones, prórrogas de contratos, solicitudes de viaje, tiempo y asistencia para descanso y recuperación y prestaciones de viaje <input type="checkbox"/> Servicios de viaje y solicitudes de reembolso: transacciones de sumas fijas, cotización y expedición de pasajes, anticipos de dietas, solicitudes de reembolso de gastos de viaje, informes de gastos <input type="checkbox"/> Informes financieros: conciliación bancaria, tramitación de la recuperación de gastos y avisos de débito, mantenimiento del libro mayor, presentación de informes financieros mensuales y al cierre del ejercicio, reclamaciones del impuesto sobre el valor añadido y los impuestos especiales, contabilidad de activos en construcción, coordinación del apoyo a la liquidación de las funciones residuales transferidas al Centro Regional de Servicios, procedimientos de control interno y supervisión del cumplimiento, reclamaciones de terceros, servicios de caja, pagos a proveedores	Misiones clientes: la MINUSCA, la MINUSMA, la MONUSCO, la UNAMID, la UNISFA, la UNMISS, la UNSOS, la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, la UNOCA, la UNSOM, 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, la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur y la MINURSO, así como el propio Centro Regional de Servicios y otras entidades que reciben apoyo en la Base de Apoyo de Entebbe (Servicio Integrado de Capacitación, Oficina de Servicios de Supervisión Interna y Oficina Regional de Adquisiciones)
Subsidio de educación y pagos fuera del ciclo normal para el personal internacional	<input type="checkbox"/> Servicios de subsidio de educación: anticipos y solicitudes de reembolso del subsidio de educación <input type="checkbox"/> Pagos fuera del ciclo normal: primas de asignación y traslado para el personal internacional	Todas las misiones sobre el terreno en África. Además de las misiones clientes, la UNIOGBIS, la UNSMIL, la UNOWAS y la Comisión Mixta Camerún-Nigeria recibirán servicios de subsidio de educación y pagos fuera del ciclo normal
Tramitación de la nómina de sueldos para el personal nacional y el personal uniformado	<input type="checkbox"/> Pago de dietas mensuales, anticipos y finiquitos para el personal uniformado; y prestaciones diarias y prestaciones por licencia de descanso para los contingentes	Todas las misiones sobre el terreno en África. Además de las misiones clientes, la UNIOGBIS, la UNSMIL, la

<i>Cartera</i>	<i>Servicios</i>	<i>Misiones</i>
	<input type="checkbox"/> Nómina de sueldos, anticipos de sueldos, informes de pensiones, separación del servicio, pago del finiquito y pagos fuera del ciclo normal para el personal nacional	UNOWAS y la Comisión Mixta Camerún-Nigeria recibirán servicios de nómina de sueldos para el personal nacional y el personal uniformado

13. Una de las principales recomendaciones del examen independiente fue la creación de una Sección de Servicios al Cliente. Con la nueva estructura propuesta y la nueva sección, el Centro Regional de Servicios estaría en mejores condiciones de resolver las cuestiones relativas a los recursos humanos, las finanzas y los viajes mediante la consolidación de la función y se convertiría en un proveedor de servicios más fiable, lo que aumentaría la confianza de sus clientes. La nueva sección procuraría establecer un modelo y un enfoque operativos de centro de contacto integrado para atender a las solicitudes de los clientes de forma que estos disfrutasen de una experiencia mejorada y menos dispersa, con el apoyo de un modelo bien definido de niveles para la elevación de casos, con el Centro Regional de Servicios como el eje del modelo, para promover la coherencia y la estandarización de la experiencia de los clientes, y las dependencias de servicios al cliente de las misiones como los radios, para proporcionar apoyo presencial coordinado directamente con el Centro. La sección estará dirigida por un Director de Servicios al Cliente de categoría P-5, cuyas principales responsabilidades serán aplicar y gestionar estrategias, mejorar la calidad, establecer relaciones con los clientes mediante visitas a las misiones y poner en práctica iniciativas de gestión del cambio y comunicaciones.

Iniciativas y apoyo

14. Como parte de un enfoque para las mejoras continuas en la prestación de servicios compartidos, se llevó a cabo un examen independiente de los servicios compartidos sobre el terreno. El examen incluyó la evaluación de formas de mejorar la gobernanza, la fuerza de trabajo, los procesos, la gestión del desempeño, los datos y los sistemas y la orientación al cliente. Asimismo, se realizaron recomendaciones sobre la manera de mejorar el organigrama del Centro Regional de Servicios de cara a optimizar la prestación de servicios.

15. Actualmente el personal de apoyo al cliente se encuentra descentralizado y fragmentado en las distintas misiones, sin una sólida integración de los conocimientos y la propiedad o los resultados. Se prevé que el hecho de disponer de funciones de apoyo al cliente activas, que rindan cuentas directamente al Jefe de Relaciones con los Clientes, el cual está familiarizado con las operaciones de trabajo del Centro y es un experto en los procesos establecidos en las principales esferas de servicios del Centro, mejore el modelo institucional de prestación de servicios a los clientes en las misiones de mayor envergadura. A fin de seguir apoyando el modelo de niveles para la elevación de casos y proporcionar un mecanismo para una mayor integración de las dependencias de apoyo a los clientes, se llegó a un acuerdo para incrementar el apoyo al personal de la UNSOS y la UNSOM.

16. Mientras el examen independiente estaba en curso, teniendo en cuenta la magnitud de los efectos que tendrían los posibles cambios, también se consideró necesario reducir la perturbación para la dotación de personal y la organización institucional aplazando la aplicación de la estructura descrita en el ejercicio 2017/18 y pasando directamente a la nueva estructura en el ejercicio 2018/19.

17. La nueva estructura propuesta del Centro Regional de Servicios eliminará la fragmentación de los servicios en las múltiples líneas de servicios y consolidará

funciones dentro de la misma sección. En la estructura actual, los servicios de viajes están fragmentados en las secciones del personal internacional, nacional y uniformado y en cuatro líneas de servicios. Una de las recomendaciones del examen independiente fue consolidar las reservas de viajes y los informes de gastos de viaje como dos subdependencias (Dependencia de Viajes y Dependencia de Reclamaciones). La consolidación de esas funciones de ubicaciones separadas en dos líneas de servicios específicas permitiría lograr una mayor eficiencia y una mejor supervisión de los procesos. También proporcionaría más oportunidades de desarrollo profesional al personal que desempeña esas funciones y aseguraría que las políticas se aplicasen de manera uniforme en todo el Centro.

18. El Centro Regional de Servicios también propone establecer una Dependencia de Administración de Bienes específica en el ejercicio 2018/19 para gestionar y administrar todos sus activos y existencias, según lo recomendado por la Junta de Auditores. Después de la aprobación de la independencia operativa y de gestión del Centro Regional de Servicios por la Asamblea General en su resolución [69/307](#), todos sus activos y existencias se transfirieron al propio Centro. Además, tras la puesta en marcha de los módulos de gestión de activos y bienes de Umoja, el Centro Regional de Servicios se encarga de gestionar y administrar esos activos y existencias. Durante la preparación para el despliegue y la estabilización en curso del módulo de gestión de activos y bienes, el Centro Regional de Servicios reasignó recursos de otras dependencias del Centro, lo que causó tensiones y retrasos en las dependencias correspondientes. La Dependencia de Administración de Bienes propuesta estaría integrada por un Administrador de Bienes (P-3), un Administrador de Activos y personal de apoyo para asegurar la separación de tareas. El Centro Regional de Servicios seguiría dependiendo de los conocimientos especializados del personal de la MONUSCO de la Base de Apoyo de Entebbe para desempeñar funciones relacionadas con la coordinación de la cadena de suministro, la logística y la circulación, recepción e inspección de los bienes.

19. De conformidad con la resolución [69/307](#) de la Asamblea General, el Secretario General propuso, en su informe sobre el presupuesto del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) para el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017 ([A/70/754](#)), la nacionalización de 34 puestos del Servicio Móvil para finales de junio de 2017. Como se indicó en el informe del Secretario General sobre el 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 ([A/71/835](#)), el programa se revisó mediante la ampliación del proceso de nacionalización durante un período de tres años, que concluirá en el ejercicio 2019/20. A 1 de julio de 2017 se habían nacionalizado en total 13 puestos del Servicio Móvil, lo que representaba una proporción entre el personal internacional y el personal nacional de 32 a 68. Teniendo en cuenta el aumento del alcance y el volumen de los servicios desde el comienzo de la nacionalización y que se necesita una curva de aprendizaje de varios años para que el personal local contratado recientemente pueda interpretar y aplicar las normas, reglamentos y políticas de la gestión del personal de las Naciones Unidas, el Centro Regional de Servicios no propone avanzar en la nacionalización en este momento. En cambio, se prevé aumentar el personal nacional del Centro mediante la contratación, dado que la estrategia de nacionalización anterior ya no es viable para apoyar las necesidades institucionales del Centro. Es fundamental mantener un porcentaje apropiado de funcionarios que tengan conocimientos, experiencia y especialización institucionales en materia de reglas, reglamentos y políticas de tipo financiero y de recursos humanos para seguir prestando servicios de transacciones financieras y de recursos humanos de manera oportuna, eficiente y eficaz a más de 20.000 funcionarios y 4.000 proveedores comerciales sin disminuir la calidad de los servicios. La continuidad de las operaciones es un componente esencial de la resiliencia operacional. En caso de que surgiesen riesgos en el entorno operacional,

el Centro tendría que depender considerablemente del personal internacional para mantener la continuidad de las operaciones. Además, la delegación de autoridad con respecto a las funciones con importantes responsabilidades financieras requiere personal que disponga de la formación y la experiencia necesarias.

20. Por último, el Centro Regional de Servicios tiene previsto realizar una experiencia piloto del módulo de gobernanza, riesgos y cumplimiento de Umoja para automatizar las iniciativas del marco de control interno con el objetivo de salvaguardar los activos y recursos para poner de manifiesto que se gestionan los riesgos de manera responsable. Además, el Centro propone aplicar un proceso de examen para evaluar su cumplimiento del marco de control interno del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, con el objetivo de apoyar las actividades de supervisión y mejorar la orientación sobre la próxima etapa para una evaluación activa del riesgo de fraude. Se prevé que las soluciones de Umoja para los viajes del personal nacional y el personal uniformado, el autoservicio para empleados en relación con los subsidios de educación y la formulación del presupuesto se pongan en marcha en el ejercicio 2018/19. El Centro seguirá apoyando la implantación de estos módulos de Umoja, utilizando los recursos existentes para facilitar el proceso. Asimismo, sobre la base de la aplicación del modelo de escalabilidad, el Centro reorganizaría su distribución del personal dentro de las distintas líneas de servicios a fin de aumentar todo lo posible la sinergia de los recursos y mejorar la prestación de servicios. El Centro también realizaría actividades de liquidación residuales en apoyo de la UNMIL. En la actualidad, se están preparando planes para que transcurran sin tropiezos la labor de transición y las actividades de cesión de la UNMIL al Centro Regional de Servicios 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. Tras el fin del mandato de la UNMIL, está previsto que se produzca un marcado aumento de estas actividades residuales, como la tramitación de las prestaciones por separación del servicio para el personal y de las reclamaciones de terceros y la actualización de los estados financieros para el ejercicio 2017/18.

21. Cabe mencionar los siguientes arreglos de gobernanza en vigor del Centro Regional de Servicios:

- Un Comité Directivo integrado por el Subsecretario General de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, los Directores del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, el Presidente y el Vicepresidente de la junta de clientes y el Jefe del Centro Regional de Servicios, como miembro *ex officio*
- Una junta de clientes integrada por los Directores y Jefes de Apoyo a la Misión de las misiones clientes del Centro Regional de Servicios, así como por el Jefe del Centro Regional de Servicios, como Secretario del Grupo de Usuarios del Centro Regional de Servicios, al que pertenecen los Oficiales Jefes de Recursos Humanos y los Oficiales Jefes de Finanzas y Presupuesto de las misiones clientes

22. El Centro Regional de Servicios continuará esforzándose por fortalecer la participación de los clientes mediante el sistema de gestión de solicitudes iNeed, la solución de gestión de llamadas y visitas a las misiones en el contexto de su marco de gestión del desempeño. Siguen reuniéndose comentarios de los clientes sobre las mejoras durante las visitas a las misiones. Los clientes también pueden llamar a un servicio de apoyo al cliente del Centro Regional de Servicios para el seguimiento de una solicitud específica en iNeed. El sistema de autoservicio de iNeed tiene la ventaja de asegurar que las solicitudes lleguen al Centro de forma ordenada, por categoría de personal y línea de servicio, lo que hace posible que la distribución y el seguimiento sean eficientes. La creación de una Sección de Servicios al Cliente específica incrementará las soluciones actuales de gestión de llamadas y solicitudes de iNeed.

Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

23. El mandato del Servicio Regional 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 ejercicio 2018/19, el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones prestaría los servicios siguientes:

- Facturación telefónica regional
- Capacitación regional sobre tecnología de la información y las comunicaciones, coordinada en unión con la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi (Italia) y el Centro Regional de Capacitación y Conferencias
- Apoyo a la Academia de Transmisiones Militares de las Naciones Unidas, en colaboración con los Estados Miembros y bajo la coordinación de la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno
- Aplicación de los sistemas institucionales en la región
- Estudios regionales sobre el cumplimiento de las normas relativas a la tecnología de la información y las comunicaciones y la seguridad de la información
- Proyectos regionales, como la comparación entre la fibra óptica y los satélites mediante pruebas piloto sobre la posibilidad de disponer de una conectividad eficiente en función de los costos, dependiente del lugar y de alto ancho de banda y baja latencia a través de satélites de órbita intermedia; la prestación de servicios de movilidad punto a multipunto para la continuidad de las operaciones, el incremento de la seguridad física, la conciencia situacional y la protección de la fuerza mediante el control de acceso y los sistemas de vigilancia del espacio aéreo y la mejora de las comunicaciones por medio de soluciones de interoperabilidad de los activos
- Laboratorio de innovaciones: pruebas de productos y servicios tecnológicos, en un entorno seguro y en condiciones semejantes a las existentes sobre el terreno, para las misiones de la región

Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos

24. 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. El Centro de Control se encarga de coordinar los activos aéreos regionales, los servicios de apoyo en tierra y las autorizaciones de sobrevuelo y aterrizaje.

25. Durante el período 2018/19, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos participaría 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 integrarían en mayor medida las operaciones de vuelos regionales y 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.

26. El CCITD también participaría en la iniciativa de gestión de la cadena de suministro de principio a fin para ejecutar el proyecto del corredor de África Oriental

Modelo de escalabilidad

27. 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 el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y el Servicio Regional 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). La Comisión Consultiva reiteró que el modelo de escalabilidad debía perfeccionarse e incluir el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (véase [A/71/836/Add.9](#), párr. 24) y la Asamblea General, en su resolución [71/293](#), hizo suya esa recomendación. Aún se está examinando el perfeccionamiento del modelo, debido a las dificultades surgidas al considerar 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 el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

28. En su aplicación al presupuesto de 2018/19, el modelo actual siguió centrándose en los elementos transaccionales del Centro Regional de Servicios, sin incluir el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos ni el Servicio Regional de Tecnología de la Información. Los servicios de estos dos últimos son en su mayoría incompatibles con las actividades financieras y las actividades de administración del personal de las líneas de servicios funcionales, de modo que un modelo de escalabilidad que combinara las tres esferas sería inviable. La labor para preparar un marco hipotético que integre el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y el Servicio Regional de Tecnología de la Información puso de manifiesto que, para la escalabilidad de esas secciones, era más favorable un modelo que se sumase a otras actividades comparables de gestión del transporte o servicios de tecnología de la información y las comunicaciones.

29. La aplicación de un modelo matemático establecido de escalabilidad de las necesidades en materia de administración financiera y de personal a las necesidades de los clientes sigue siendo el único modelo comercial del Centro Regional de Servicios. En su forma actual, el modelo sigue reconociendo el número de misiones clientes, con especial hincapié en el número de clientes directamente atendidos por el Centro. En este sentido, el número de clientes está disminuyendo, debido a la reducción de la dotación de personal de la MONUSCO, la UNAMID y la UNMISS. Únicamente la UNSOS prevé que se produzca un ligero aumento de su dotación de personal, mientras que las demás misiones clientes mantendrán sus niveles actuales. A fin de reflejar adecuadamente las necesidades, el modelo de escalabilidad utiliza los niveles financiados de personal, reconociendo que el volumen de trabajo del Centro Regional de Servicios tiene una relación causal con la cantidad de personal de las misiones.

30. Con este telón de fondo de los cambios en las misiones clientes, se prevé que la mayor estabilidad del Centro Regional de Servicios, el conocimiento de los procesos en

un entorno de servicios compartidos y la aplicación programada de los resultados del examen de los servicios compartidos promuevan la eficiencia en relación con las necesidades de personal del Centro Regional de Servicios. Recordando que el Centro ya hizo hincapié en la eficiencia en su puesta en marcha, cuando se suprimieron 106 puestos de finanzas y recursos humanos, el Centro Regional de Servicios propone ir más allá, reconociendo que cada uno de sus puestos transaccionales podría prestar apoyo a más clientes de transacciones que hace un año. En este sentido, la aplicación del modelo de escalabilidad al ejercicio 2018/19 ha determinado una ganancia en eficiencia del 5% en su elemento transaccional, atribuible a los beneficios de Umoja, que, junto con la adaptación de las necesidades, se traduce en una reducción de 21 puestos en comparación con el ejercicio en curso. La adaptación de las necesidades, junto con la mejora de la eficiencia, demuestran la constante labor del Centro para lograr economías de escala y mejorar los procesos institucionales, el conocimiento de Umoja y su apoyo a los clientes. El Centro Regional de Servicios seguiría prestando apoyo en materia de servicios de nómina de sueldos a la UNOWAS, la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, la UNIOGBIS y la UNSMIL sin necesidad de recursos suplementarios.

31. La estructura del Servicio Regional 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. 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 el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (22 puestos).

Cálculo del modelo de escalabilidad

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

- Tres categorías de personal. El modelo incluye las categorías de personal internacional, personal nacional y agentes uniformados (policía de las Naciones Unidas, observadores militares y oficiales de estado mayor).
- 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 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 internacional:	1,0
Personal 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.

33. Utilizando las hipótesis mencionadas, se ha determinado que el modelo de escalabilidad posee tres elementos, 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 cuando las funciones, por ejemplo, la dirección y gestión ejecutivas reciben apoyo de un pequeño grupo de funcionarios 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 cuatro 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 dos funcionarios en el Centro. La UNISFA, la MINURSO 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 un 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 Enviado Especial del Secretario General para 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 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.

34. 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 sus funciones.

Aplicación del modelo de escalabilidad para el ejercicio 2018/19

35. A continuación se presentan los resultados obtenidos al aplicar al Centro Regional de Servicios el modelo de escalabilidad para el período 2018/19, 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 9.394 clientes, sobre una base ponderada.

36. El modelo actualizado también incluye un elemento de ganancia en eficiencia del 5% como consecuencia de la reducción de 16 puestos.

37. En los cuadros 2 y 3 se refleja el resultado de los tres elementos aplicados al Centro Regional de Servicios.

Cuadro 2

Distribución de puestos por misión correspondientes al Centro Regional de Servicios

Categoría	UNAMID	MONUSCO	UNMISS	MINUSMA	MINUSCA	UNSO/UNSOM/ Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos	UNISFA	MINURSO	Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana	UNOCA	Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur	Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi	Total
x	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	13
y	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	30
z	62	68	66	46	41	20	9	7	2	1	0	1	323
Total	66	72	70	50	45	22	11	9	3	2	1	2	366

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

Categoría	UNAMID	MONUSCO	UNMISS	MINUSMA	MINUSCA	UNSO/UNSOM/ Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos	UNISFA	MINURSO	Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana	UNOCA	Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur	Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi	Total
Personal internacional	644	791	873	703	667	483	127	70	39	24	4	21	4 445
Personal nacional	620	834	544	310	207	98	30	61	7	4	1	2	2 720
Personal uniformado	549	346	491	317	320	5	117	84	0	0	0	0	2 229
Total	1 813	1 971	1 908	1 330	1 194	586	274	215	45	28	5	23	9 394

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

38. El modelo indica que el Centro Regional de Servicios necesitaría 366 puestos de finanzas y recursos humanos para el período 2018/19, lo que representa una reducción de 21 puestos, en comparación con los 387 puestos actualmente asignados para el período 2017/18, y excluidos 40 puestos correspondientes al Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

Diferencias en las necesidades de recursos financieros

39. El proyecto de presupuesto del Centro Regional de Servicios correspondiente al ejercicio 2018/19 refleja un incremento de 2.194.800 dólares, o el 6,7%, en comparación con el presupuesto aprobado por valor de 33 millones de dólares para el ejercicio 2017/18. El aumento de las necesidades obedece principalmente a la aplicación de tasas de vacantes más reducidas al personal internacional (10%, frente a la tasa aprobada del 20%) y a los Voluntarios de las Naciones Unidas (10%, frente a la tasa aprobada del 50%), para el ejercicio 2018/19. El aumento de las necesidades se ve compensado por la reducción neta de 19 puestos y plazas.

40. Los principales factores que contribuyen al aumento de las necesidades de recursos para el ejercicio 2018/19 en comparación con el ejercicio 2017/18 se presentan 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 2017/18 y 2018/19

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

Recursos aprobados para el ejercicio 2017/18		33 000,0
	<i>Monto</i>	
Personal civil		2 135,7
<i>Personal internacional</i>	2 561,7	
<i>Personal nacional</i>	(608,0)	
<i>Voluntarios de las Naciones Unidas</i>	182,0	
Gastos operacionales		59,1
Necesidades de recursos previstas para 2018/19		35 194,8

C. Cooperación con entidades regionales

41. 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. El Centro tiene un acuerdo operacional con la MONUSCO relativo a los servicios comunes prestados a título reembolsable que se está actualizando y está en proceso de discusión entre el Centro y la MONUSCO. Sobre la base de un intercambio de memorandos entre el Secretario General Adjunto de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y el Subsecretario General de Servicios Centrales de Apoyo, la Oficina Regional de Adquisiciones seguiría prestando apoyo al Centro en todas sus actividades de adquisición.

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

42. El Centro Regional de Servicios seguiría contribuyendo a la implantación en todo el país del sistema de gestión de la seguridad de las Naciones Unidas que dirige 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.

43. El Centro Regional de Servicios seguiría formando parte del equipo de las Naciones Unidas en Uganda. Además, de cara al futuro, el Centro tiene previsto aprovechar la presencia en Uganda de numerosos organismos de las Naciones Unidas, aparte de las misiones del Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz y el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, para ampliar el uso de sus instalaciones de capacitación a esos organismos en el marco del plan de sostenibilidad para mantener el Centro Regional de Capacitación y Conferencias en Entebbe. Por ser la entidad de las Naciones Unidas de mayor tamaño en Uganda, el Centro Regional de Servicios también celebra consultas de cuando en cuando con el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Ministerio de Defensa en el marco de su labor en favor del mantenimiento de la paz en la región y en África.

E. Marcos de presupuestación basada en los resultados

44. Para el ejercicio 2018/19, 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 están en consonancia con la propuesta de organigrama del Centro expuesta en la figura I y reflejan las operaciones detalladas de las líneas de servicios. La presente propuesta presupuestaria incluye un componente de apoyo con indicadores del desempeño y metas para mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones del Centro que se expone más adelante.

45. Los marcos se han agrupado en las siguientes esferas funcionales: personal de contratación internacional, personal de contratación nacional, personal uniformado, prestaciones y nómina de sueldos, viajes del personal y solicitudes de reembolso, servicios al cliente, servicios financieros y presentación de informes de supervisión del cumplimiento, tecnología de la información y las comunicaciones a nivel regional, y control integrado del transporte y los desplazamientos. El marco de presupuestación basada en los resultados del componente de apoyo relativo a las operaciones internas del Centro Regional de Servicios se presenta integrado en la Oficina del Jefe. Durante el ejercicio presupuestario, el Centro contribuirá a alcanzar diversos logros previstos mediante la obtención de los respectivos productos clave, que se detallan en los marcos que figuran a continuación.

Oficina del Jefe

Logros previstos

Indicadores de progreso

1.1 Prestación rápida, eficaz, eficiente y responsable de servicios de apoyo al Centro Regional de Servicios

1.1.1 Obligaciones presupuestarias de ejercicios anteriores anuladas como porcentaje de las obligaciones arrastradas de ejercicios anteriores (2016/17: ≤ 5 (no se aplica); 2017/18: ≤ 5%; 2018/19: ≤ 5%)

1.1.2 Porcentaje anual medio de puestos de contratación internacional autorizados que permanecen vacantes (2016/17: 20,5%; 2017/18: 10% \pm 2%; 2018/19: 5% \pm 2%)

1.1.3 Porcentaje anual medio de funcionarias civiles de contratación internacional (2016/17: 47%; 2017/18: \geq 40%; 2018/19: \geq 40%)

1.1.4 Promedio de días laborables que dura el proceso de contratación a partir de listas de preselección, desde el cierre de la convocatoria hasta la selección de los candidatos, en todos los procesos de selección de personal internacional (2016/17: 21,4; 2017/18: \leq 48; 2018/19: \leq 48)

1.1.5 Promedio de días laborables que dura el proceso de contratación para puestos específicos, desde el cierre de la convocatoria hasta la selección de los candidatos, en todos los procesos de selección de personal internacional (2016/17: 86; 2017/18: \leq 130; 2018/19: \leq 90)

1.1.6 Calificación general obtenida en el Sistema de Puntuación de la Gestión Ambiental del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno (2016/17: no se aplica; 2017/18: 100; 2018/19: 100)

1.1.7 Cumplimiento de la política de gestión de los riesgos de seguridad ocupacional sobre el terreno (2016/17: 20%; 2017/18: 100%; 2018/19: 100%)

1.1.8 Calificación general obtenida en el índice de gestión de bienes del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno sobre la base de 20 indicadores clave del desempeño subyacentes (2016/17: no se aplica; 2017/18: \geq 1.800; 2018/19: \geq 1.800)

1.1.9 Porcentaje de solicitudes de actividades recibidas por el Centro Regional de Capacitación y Conferencias a las que se da respuesta en 24 horas (2016/17: 88%; 2017/18: \geq 98%; 2018/19: \geq 98%)

1.1.10 Desviación respecto del plan de demanda en cuanto a las cantidades previstas y la puntualidad de las adquisiciones (2016/17: no se aplica; 2017/18: no se aplica; 2018/19: \leq 20%)

Productos

Mejora de los servicios

- Aplicación del plan de acción ambiental en toda la misión, en consonancia con la estrategia ambiental del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno
- Apoyo a la ejecución de la estrategia y el plan maestro de gestión de la cadena de suministro del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno

Servicios de auditoría, gestión del riesgo y cumplimiento de normas

- Aplicación de las recomendaciones de la OSSI cuyo plazo vence a fin de año (31 de diciembre) 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 para un presupuesto de 35.194.800 dólares, de conformidad con la autoridad delegada
- Finalización de los estados financieros anuales del Centro Regional de Servicios y las misiones clientes 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 408 funcionarios civiles autorizados (132 de contratación internacional, 270 de contratación nacional y 6 voluntarios de las Naciones Unidas), incluido apoyo para la tramitación de reclamaciones, derechos y prestaciones, la contratación, la gestión de los puestos, la preparación de presupuestos y la gestión de la actuación profesional, de conformidad con la autoridad delegada
- Cursos de capacitación en la misión a 712 funcionarios civiles y apoyo para la capacitación fuera de la misión de 35 funcionarios civiles
- Apoyo a la tramitación de 83 solicitudes de viaje dentro de la misión y 43 fuera de ella con fines distintos de la capacitación, y de 35 solicitudes de viaje con fines de capacitación para personal civil

Instalaciones, infraestructura y servicios de ingeniería

- Servicios de mantenimiento y reparación para un total de 1 emplazamiento de la misión en 1 lugar cedido por la MONUSCO para los locales de oficinas del Centro Regional de Servicios de Entebbe en la Base de Apoyo de Entebbe
- Apoyo a 3 proyectos de construcción, renovación y reforma gestionados por la MONUSCO para la Base de Apoyo de Entebbe
- Prestación de servicios de limpieza, mantenimiento del terreno, control de plagas y lavandería en 1 emplazamiento, así como de servicios de comedores gestionados por la MONUSCO para la Base de Apoyo de Entebbe

Servicios de gestión del combustible

- Crédito para sufragar los costos de suministro y almacenamiento de 291.000 litros de combustible (31.000 litros para transporte terrestre y 260.000 litros para generadores y otras instalaciones) y de aceite y lubricantes en los puntos de distribución y almacenes de 1 emplazamiento, gestionados por la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO

Servicios de tecnologías geoespaciales, informáticas y de telecomunicaciones

- Suministro de 473 radios de mano, 20 radios portátiles para vehículos y 18 radios de estación base y prestación de los servicios de asistencia técnica conexos
- Suministro de 473 dispositivos informáticos y 77 impresoras para una dotación media de 473 usuarios finales civiles y uniformados, además de 243 dispositivos informáticos y 19 impresoras para la conectividad de los efectivos de los contingentes, así como otros servicios comunes, y prestación de los servicios de asistencia técnica conexos

Servicios médicos

- Crédito para sufragar los costos de los servicios y suministros médicos, incluidos los planes de evacuación, en apoyo del dispensario de la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO

Servicios de gestión de la cadena de suministro

- Prestación de apoyo de planificación y adquisiciones para la compra de bienes y productos básicos por una suma estimada de 0,9 millones de dólares, de conformidad con la autoridad delegada

- Gestión, contabilidad y presentación de informes sobre propiedades, planta y equipo, inventarios financieros y no financieros, y equipo de un valor inferior al umbral establecido, con un costo histórico total de 11 millones de dólares, de conformidad con la autoridad delegada

Servicios de administración de vehículos y transporte terrestre

- Crédito para sufragar los costos de operación y mantenimiento de 20 vehículos ligeros de pasajeros de propiedad de las Naciones Unidas que están a cargo de la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO.

Factores externos

La capacidad para entregar los productos propuestos conforme a lo previsto puede verse afectada por diversos factores, como los cambios en la situación política, económica, humanitaria y de seguridad o en las condiciones meteorológicas no previstos en las hipótesis de planificación; otros casos de fuerza mayor; los cambios en las misiones clientes durante el período sobre el que se informa; la diferencia en el cumplimiento por parte del Gobierno receptor de las disposiciones del acuerdo sobre el estatuto de las fuerzas/estatuto de la misión; las demoras de los Estados Miembros en la firma de memorandos de entendimiento y cartas de asignación relativos al despliegue de personal uniformado y equipo; las deficiencias de capacidad generadas por los países que aportan contingentes o fuerzas de policía; la imposibilidad de obtener todos los permisos necesarios para el empleo de candidatos civiles seleccionados; las variaciones en los tipos de cambio de divisas no previstos en el presupuesto; y los cambios en los precios de mercado no previstos en el presupuesto.

Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos

46. La Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos prestaría servicios de recursos humanos y nómina de sueldos a las tres categorías de personal: personal de contratación internacional, personal de contratación nacional y personal uniformado. La sección estaría encabezada por un Director de Prestación de Servicios y comprendería las líneas de servicio siguientes: incorporación y separación, prestaciones y nómina de sueldos del personal de contratación internacional, prestaciones y nómina de sueldos del personal de contratación nacional y prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado.

Línea de servicios de incorporación y separación

Logros previstos

2.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios de incorporación y separación a las misiones clientes

Indicadores de progreso

2.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para completar los expedientes de incorporación recibidos en 90 días (2016/17: 82%/100%; 2017/18: 98%/100%; 2018/19: 98%/100% en 120 días)

2.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para completar los trámites de entrada del personal internacional en 2 días/7 días (2016/17: 100%/100%; 2017/18: 98%/100%; 2018/19: 98%/100% en 2 días y 100% en 7 días)

2.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para completar los trámites de cesación en el servicio del personal internacional en 1 día/5 días (2016/17: 83%/100%; 2017/18: 98%/100%; 2018/19: 98% en 1 día y 100% en 5 días)

Productos

- 1.251 trámites de incorporación completados para personal internacional (309 para la MINUSCA, 155 para la MINUSMA, 175 para la MONUSCO, 15 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 159 para la UNAMID, 40 para la UNISFA, 190 para la UNMISS, 16 para la UNOCA, 56 para la UNSOM y 136 para la UNSOS)
- 147 trámites de entrada completados para personal internacional (79 para la MONUSCO, 12 para la UNISFA y 56 para la UNMISS)
- 106 trámites de cesación en el servicio completados para personal internacional (3 para la MINUSCA, 3 para la MINUSMA, 64 para la MONUSCO, 13 para la UNAMID, 5 para la UNISFA, 17 para la UNMISS y 1 para la UNSOM)

Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal de contratación internacional*Logros previstos**Indicadores de progreso*

2.2 Prestación eficaz y eficiente de servicios de recursos humanos a los clientes

2.2.1 Prórrogas de contratos concluidas a tiempo para la nómina de sueldos (2016/17: 84%; 2017/18: 99%; 2018/19: 99%)

2.2.2 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las prestaciones del personal recibidas en 14 días laborables (2016/17: 67%; 2017/18: 98%; 2018/19: 98%)

2.2.3 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las primas de instalación y aprobar su pago en 5 días (2016/17: 83%; 2017/18: 98%; 2018/19: 98%)

2.2.4 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las primas de traslado y aprobar su pago en 5 días (2016/17: 79%; 2017/18: 98%; 2018/19: 98%)

2.2.5 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las solicitudes de licencia de descanso y recuperación en 7 días desde su presentación (2016/17: 90%; 2017/18: 90%; 2018/19: 90%)

Productos

- 3.264 contratos del personal internacional prorrogados (53 para la MINURSO, 487 para la MINUSCA, 457 para la MINUSMA, 639 para la MONUSCO, 508 para la UNAMID, 115 para la UNISFA, 567 para la UNMISS, 35 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 24 para la UNOCA, 360 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, y 15 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi)
- 3.430 prestaciones del personal internacional tramitadas (421 para la MINUSCA, 686 para la MINUSMA, 639 para la MONUSCO, 404 para la UNAMID, 115 para la UNISFA, 744 para la UNMISS, 42 para la UNOCA, 356 para la UNSOM y 23 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi)
- 10.790 solicitudes de licencia del personal internacional tramitadas (1.742 para la MINUSCA, 1.803 para la MINUSMA, 1.244 para la MONUSCO, 10 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 2.096 para la UNAMID, 407 para la UNISFA, 2.637 para la UNMISS, 4 para la UNOCA, 368 para la UNSOM y 479 para la UNSOS)

- 687 primas de asignación tramitadas (14 para la MINURSO, 147 para la MINUSCA, 90 para la MINUSMA, 128 para la MONUSCO, 71 para la UNAMID, 32 para la UNISFA, 124 para la UNMISS, 26 para la UNSOM y 55 para la UNSOS)
- 1.034 primas de instalación tramitadas (17 para la MINURSO, 221 para la MINUSCA, 152 para la MINUSMA, 213 para la MONUSCO, 94 para la UNAMID, 41 para la UNISFA, 166 para la UNMISS, 32 para la UNSOM y 98 para la UNSOS)

Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal de contratación nacional

Logros previstos

Indicadores de progreso

3.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios de recursos humanos a los clientes

3.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para completar las prórrogas de contratos antes del bloqueo para el cálculo de la nómina (2016/17: 93%; 2017/18: 99%; 2018/19: 99%)

3.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las prestaciones del personal recibidas en 14 días laborables (2016/17: 59%; 2017/18: 98%; 2018/19: 98%)

3.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las solicitudes de licencia (de enfermedad con certificado médico, especial sin sueldo, especial con sueldo, de paternidad y de maternidad) en 7 días (2016/17: 77%; 2017/18: 98%; 2018/19: 98%)

3.1.4 Porcentaje de funcionarios cuya nómina está bloqueada por motivos desconocidos (2016/17: $\leq 0,5\%$; 2017/18: $\leq 0,5\%$; 2018/19: $\leq 0,5\%$)

3.1.5 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos relacionados con la nómina de sueldos antes de la fecha de vencimiento mensual (2016/17: 97%; 2017/18: 98%; 2018/19: 98%)

Productos

- 2.992 contratos de personal nacional prorrogados (46 para la MINURSO, 117 para la MINUSCA, 324 para la MINUSMA, 1.406 para la MONUSCO, 333 para la UNAMID, 62 para la UNISFA, 625 para la UNMISS, 1 para la UNOCA y 78 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos)
 - 7.481 prestaciones del personal nacional tramitadas (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 del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, y 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur)
 - 2.208 solicitudes de licencia del personal nacional tramitadas (de enfermedad con certificado médico, especial sin sueldo, especial con sueldo, de paternidad y de maternidad) (211 para la MINUSCA, 58 para la MINUSMA, 577 para la MONUSCO, 241 para la UNAMID, 102 para la UNISFA, 825 para la UNMISS, 4 para la UNOCA y 190 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos)
-

Línea de servicios del personal uniformado

Logros previstos

Indicadores de progreso

4.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios de nómina de sueldos a los clientes	4.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos relacionados con la nómina de sueldos antes de la fecha de vencimiento mensual (2016/17: 98%; 2017/18: 98%; 2018/19: 98%)
	4.1.2 Mantenimiento de la proporción de sumas retenidas que se liberan menos de tres meses después de la cesación en el servicio (2016/17: 98%; 2017/18: 98%; 2018/19: 98%)
	4.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para completar los trámites de entrada del personal uniformado en 2 días/7 días desde la llegada (2016/17: 89%/100%; 2017/18: 98%/100%; 2018/19: 98%/100%)
	4.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para completar los trámites de cesación en el servicio del personal uniformado en 3 días/7 días (2016/17: 41%/100%; 2017/18: 98%/100%; 2018/19: 98%/100%)
	4.1.5 Mantenimiento del plazo necesario para liberar el anticipo de las dietas por misión en 2 días desde la llegada (2016/17: 98%; 2017/18: 98%; 2018/19: 98%)
	4.1.6 Mantenimiento del plazo necesario para emitir los finiquitos el último día del período de servicio a más tardar (2016/17: 98%; 2017/18: 98%; 2018/19: 98%)

Productos

- 84.560 pagos relacionados con la nómina de sueldos tramitados (1.512 para la MINURSO, 5.826 para la MINUSCA, 27.774 para la MINUSMA, 8.415 para la MONUSCO, 22.515 para la UNAMID, 1.813 para la UNISFA, 16.376 para la UNMISS, 12 para la Oficina de las Naciones Unidas para África Occidental (UNOWA) y 317 para la UNSOM)
- 879 trámites de entrada de personal uniformado (378 para la MONUSCO, 146 para la UNISFA y 355 para la UNMISS)
- 628 trámites de cesación en el servicio de personal uniformado para la MONUSCO
- 19.648 trámites de personal relacionados con la entrada en el servicio, la cesación en el servicio o la prórroga del contrato para el personal uniformado (872 para la MINURSO, 1.022 para la MINUSCA, 6.650 para la MINUSMA, 662 para la MONUSCO, 5.102 para la UNAMID, 551 para la UNISFA, 4.689 para la UNMISS y 100 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos)

Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso

47. La Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso prestaría servicios de emisión de pasajes y reembolso de gastos de viaje a las tres categorías de personal (de contratación internacional, de contratación nacional y uniformado) y tramitaría los anticipos y las solicitudes de reembolso del subsidio de educación del personal internacional. La Sección estaría encabezada por un Director de Prestación de Servicios y comprendería las líneas de servicios siguientes: viajes, solicitudes de reembolso y subsidios de educación.

Línea de servicios de viajes

Logros previstos

Indicadores de progreso

5.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios de viajes a los clientes

5.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las solicitudes de viajes en ejercicio de derechos en 14 días/20 días (2016/17: 62%/100%; 2017/18: 98%/100%; 2018/19: 98%/100%)

5.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para emitir los pasajes de los viajes oficiales en 3 días/7 días (2016/17: 61%/98%; 2017/18: 98%/100%; 2018/19: 98%/100%)

5.1.3 Cumplimiento del requisito de comprar los pasajes al menos 16 días naturales antes de la fecha del viaje (2016/17: 16 %; 2017/18: 75%; 2018/19: 75%)

5.1.4 Mantenimiento del plazo para devolver los informes de gastos no conformes en 10 días naturales (2016/17: 98%; 2017/18: 98%; 2018/19: 98%/100%)

Productos

- 8.499 solicitudes de licencia de descanso y recuperación del personal internacional tramitadas (1.528 para la MINUSCA, 1.745 para la MINUSMA, 587 para la MONUSCO, 1.855 para la UNAMID, 1.831 para la UNMISS, 286 para la UNISFA y 667 para la UNSOS y la UNSOM)
- 23.538 pasajes de avión emitidos para viajes oficiales del personal civil y el personal uniformado (5 para la MINURSO, 2.401 para la MINUSCA, 7.738 para la MINUSMA, 1.969 para la MONUSCO, 4.651 para la UNAMID, 604 para la UNISFA, 4.403 para la UNMISS, 380 para la UNOCA, 137 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 516 para la UNSOM y 734 para la UNSOS)

Línea de servicios de solicitudes de reembolso

Logros previstos

Indicadores de progreso

6.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios financieros a los clientes

6.1.1 Mantenimiento del plazo para tramitar los informes de gastos en 21 días (2016/17: 98%; 2017/18: 98%; 2018/19: 98%)

Productos

- 47.230 informes de gastos tramitados (12 para la MINURSO, 6.214 para la MINUSCA, 8.831 para la MINUSMA, 14.664 para la MONUSCO, 9.634 para la UNAMID, 539 para la UNISFA, 5.262 para la UNMISS, 193 para la UNOCA, 205 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 609 para la UNSOM y 1.067 para la UNSOS)

Línea de servicios de subsidios de educación

Logros previstos

Indicadores de progreso

7.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios relacionados con el subsidio de educación a los clientes

7.1.1 Porcentaje de solicitudes del subsidio de educación (anticipos y reembolsos) tramitadas en un plazo de 4 semanas (2016/17: 53%; 2017/18: 96%; 2018/19: 96%)

7.1.2 Porcentaje de solicitudes no conformes del subsidio de educación (anticipos y reembolsos) devueltas en un plazo de 14 días (2016/17: 12%; 2017/18: 12%; 2018/19: 12%)

7.1.3 Porcentaje de solicitudes del subsidio de educación (anticipos y reembolsos) devueltas en un plazo de 14 días a las misiones (2016/17: 90%; 2017/18: 90%; 2018/19: 90%)

Productos

- 7.295 solicitudes relacionadas con el subsidio de educación (anticipos y reembolsos) tramitadas (155 para la MINURSO, 907 para la MINUSCA, 1.095 para la MINUSMA, 1.491 para la MONUSCO, 1.186 para la UNAMID, 266 para la UNISFA, 1.452 para la UNMISS, 69 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 47 para la UNOCA, 195 para la UNSOM y 432 para la UNSOS)
-

Sección de Servicios al Cliente

48. El establecimiento de la Sección de Servicios al Cliente propuesta obedece a una recomendación formulada en el examen de los servicios compartidos y fue aprobado por la Junta del Proyecto. La sección se haría cargo de todos los servicios al cliente y de la gestión del conocimiento, y daría solución a las consultas de los clientes y establecería relaciones con todas las misiones clientes. La sección estaría encabezada por un Jefe de Servicios al Cliente de categoría P-5 y se compondría de las dependencias siguientes: Comunicaciones y Gestión del Cambio, Relaciones con los Clientes, Gestión del Conocimiento, y Apoyo al Cliente.

Logros previstos

Indicadores de progreso

8.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios a los clientes y mejora de la satisfacción de los clientes

8.1.1 Mantenimiento del plazo para responder a consultas de clientes en iNeed en 2 días laborables (2016/17: 80%; 2017/18: 80%; 2018/19: 75%)

8.1.2 Mantenimiento del plazo para resolver consultas de clientes en iNeed en 7 días laborables (2016/17: 75%; 2017/18: 75%; 2018/19: 75%)

8.1.3 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con todos los servicios relativos a la incorporación y separación, los viajes en ejercicio de derechos, los viajes oficiales, las solicitudes de reembolso de gastos de viaje y el subsidio de educación del personal internacional, el personal nacional y el personal uniformado, y con los servicios de los proveedores, según los resultados de 2 encuestas por año (2016/17: 75%; 2017/18: 75%; 2018/19: 75%)

Productos

- 29.750 consultas del personal internacional resueltas (139 para la MINURSO, 5.018 para la MINUSCA, 4.253 para la MINUSMA, 7.082 para la MONUSCO, 5.380 para la UNAMID, 756 para la UNISFA, 5.467 para la UNMISS, 93 para la UNOCA y 1.562 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos)
 - 2 encuestas a clientes completadas anualmente por los grupos de clientes del Centro
-

Sección de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento

49. La Sección de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento se encargaría de todas las funciones básicas de contabilidad, entre ellas llevar el libro mayor y mantener al día las cuentas por pagar y por cobrar, así como conciliar las cuentas, tramitar las facturas y llevar la caja. La sección estaría integrada por la Dependencia de Contabilidad, la Dependencia de Control Interno, la línea de servicios de los proveedores y la línea de servicios de caja. La línea de servicios de los proveedores asumiría y realizaría las funciones de tramitación de las facturas de viajes de todos los cuadros de personal que antes eran responsabilidad de la línea de servicios de viajes para reuniones y capacitación, la línea de servicios de personal uniformado y la línea de servicios de viajes en ejercicio de derechos.

<i>Logros previstos</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
9.1 Prestación eficaz y eficiente de apoyo a los clientes en relación con la presentación y gestión de información financiera	<p>9.1.1 Presentación de informes financieros mensuales (balance de prueba y otros estados financieros) en los plazos mensuales establecidos por la Sede (2016/17: 100%; 2017/18: 100%; 2018/19: 100%)</p> <p>9.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para pagar facturas válidas a los proveedores en 27 días (2016/17: 100%; 2017/18: 98%; 2018/19: 98%)</p> <p>9.1.3 Mantenimiento de los descuentos por pronto pago obtenidos de los proveedores (2016/17: 97%; 2017/18: 100%; 2018/19: 100%)</p> <p>9.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos no relacionados con la nómina de sueldos en 3 días laborables a contar desde la emisión de los pagos automáticos (2016/17: 91%; 2017/18: 85%; 2018/19: 85%)</p> <p>9.1.5 Porcentaje de pagos relacionados con la nómina de sueldos del personal internacional efectuados en la fecha prevista o antes de esa fecha (2016/17: 100%/100%; 2017/18: 98%/100%; 2018/19: 98%/100%)</p> <p>9.1.6 Porcentaje de informes mensuales de controles internos publicados en el plazo indicado en los procedimientos operativos estándar correspondientes (2016/17: 98%/100%; 2017/18: 98%/100%; 2018/19: 98%/100%)</p>

Productos

- 216 informes financieros mensuales (hasta la fase del balance de prueba) para 18 misiones clientes (MINUSCA, MINUSMA, MONUSCO, UNAMID, UNISFA, UNMISS, UNOCA, ONUCI, UNSOM, UNSOS, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, Misión de Observación Electoral de las Naciones Unidas en Burundi (MENUB), Misión de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola, Oficina de las Naciones Unidas en Burundi y Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana), el Centro Regional de Servicios y otras misiones, en su caso, preparados de conformidad con las IPSAS

- Informes mensuales de conciliación bancaria preparados para los bancos internos en que tienen cuentas 12 misiones clientes
- 76.476 pagos a proveedores tramitados (9.269 para la MINUSCA, 10.843 para la MINUSMA, 14.444 para la MONUSCO, 10.759 para la UNAMID, 2.815 para la UNISFA, 12.232 para la UNMISS, 707 para la UNOCA, 14.128 para la UNSOM y la UNSOS, 40 para la MENUB y 1.239 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana y el Centro Regional de Servicios)

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

9.2 Cumplimiento del marco de control financiero interno

9.2.1 Exámenes de control interno conformes con el marco de control (2016/17: no se aplica; 2017/18: 100%; 2018/19: 100%)

Productos

- 4 exámenes realizados e informes publicados de cada línea de servicios de tramitación de transacciones del Centro Regional de Servicios
- 2 encuestas a clientes completadas anualmente por los grupos de clientes del Centro Regional de Servicios

Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

50. El Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones forma parte del Centro Regional de Servicios desde 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 y está ubicada en un entorno seguro que cuenta con una infraestructura de

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

10.1 Prestación de servicios regionales de facturación telefónica coherentes y de calidad mediante la implantación de estructuras regionales y la normalización

10.1.1 Envío de las facturas telefónicas en un plazo de 7 días/15 días tras recibir la verificación del usuario (2016/17: 97%/100%; 2017/18: 97%/100%; 2018/19: 99%/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 para la MINUSCA, 3.814 para la MINUSMA, 10.075 para la MONUSCO, 16.896 para la UNAMID, 2.596 para la UNISFA, 21.676 para la UNMISS, 28 para la UNOCA, 9.948 para la UNSOS y 148 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos)

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

10.2 Armonización de las necesidades operacionales y estratégicas mediante el fortalecimiento de las aptitudes del personal civil y uniformado del Centro y de sus misiones clientes

10.2.1 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 (2016/17: 80%; 2017/18: 80%; 2018/19: 80%)

10.2.2 Satisfacción con los programas de creación de capacidad y capacitación del Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en el Centro y sus misiones clientes (2016/17: 80%; 2017/18: 80%; 2018/19: 80%)

Productos

- Coordinación de al menos 20 cursos de capacitación en materia de tecnología de la información y las comunicaciones en el Centro
- Informes trimestrales sobre las actividades y sesiones de capacitación en materia de tecnología de la información y las comunicaciones para el personal civil y uniformado

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

10.3 Gestión eficaz y eficiente de los activos de tecnología de la información y las comunicaciones

10.3.1 Mantenimiento en existencias de bienes no fungibles que han superado su vida útil (2016/17: 10% o menos; 2017/18: 10% o menos; 2018/19: 10% o menos)

10.3.2 Mantenimiento en existencias de bienes no fungibles en condiciones de uso buenas o aceptables (2016/17: 10% o más; 2017/18: 10% o más; 2018/19: 10% o más)

Productos

- Verificación física trimestral de los bienes fungibles y no fungibles y elaboración del informe correspondiente
- Examen e informe mensuales sobre los indicadores de progreso, incluidas las medidas registradas y adoptadas para rectificar cualquier desviación

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

10.4 Alto nivel de satisfacción de los clientes con el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

10.4.1 Nivel de satisfacción de los clientes con el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, medido a través de encuestas de satisfacción de los clientes (2016/17: no se aplica; 2017/18: 80%; 2018/19: 80%)

Productos

- Implantación de servicios de movilidad (como tecnología de microondas punto a multipunto 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 del grado 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*

10.5 Suministro e implementación de proyectos y sistemas institucionales de tecnología de la información y las comunicaciones para el Centro y sus misiones clientes

10.5.1 Finalización a tiempo de los módulos de Field Support Suite solicitados por el Centro y sus misiones clientes (2016/17: 95%; 2017/18: 95%; 2018/19: 80%)

10.5.2 Finalización a tiempo de los sistemas institucionales de tecnología de la información y las comunicaciones solicitados por el Centro y sus misiones clientes (2016/17: 80%; 2017/18: 80%; 2018/19: 80%)

Productos

- Informe bianual sobre la aplicación de módulos de 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 impartidas, y de participantes en ellas, sobre todas las aplicaciones de sistemas (Field Support Suite, iNeed, autoservicio de iNeed, Cosmos, Intranet de las Operaciones de Paz, sistema de gestión y detección electrónica de llamadas y facturación electrónica), con un mínimo previsto de 10 sesiones de capacitación, en función de las necesidades de los clientes
- Prestación de apoyo inicial en relación con todas las aplicaciones de sistemas durante un mes a contar desde la aplicación
- Informe anual sobre ensayos y evaluaciones de tecnología en apoyo de los mandatos de las misiones de la región y de conformidad con las políticas de la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. El volumen dependerá de la demanda del Centro y las misiones clientes

Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos

51. 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 ha reducido el número de vuelos de tramo perdido y se ha minimizado la dependencia de vuelos fletados a corto plazo.

52. Durante el ejercicio 2018/19, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos seguiría participando en la planificación y adopción de una iniciativa de operaciones de concentración y distribución regional con la que se integrarían 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.

Logros previstos

Indicadores de progreso

11.1 Transporte de pasajeros y cargamento o equipaje en vuelos coordinados en el marco del calendario integrado de vuelos regionales

11.1.1 Mantenimiento de la utilización de la capacidad de pasajeros y cargamento o equipaje en los vuelos del calendario integrado de vuelos regionales (2016/17: 70%; 2017/18: 70%; 2018/19: 70%)

Productos

- Coordinación de 1.378 horas totales de vuelo (78 para la MONUSCO, 468 para la UNISFA y 832 para la UNMISS)
- Coordinación de 37.711 desplazamientos de pasajeros (3.058 para la MONUSCO, 9.173 para la UNISFA y 25.480 para la UNMISS)

Logros previstos

Indicadores de progreso

11.2 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

11.2.1 Procesos de planificación, búsqueda de proveedores y entrega de productos a las misiones regionales en coordinación con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y la Oficina Regional de Adquisiciones (2016/17: 90%; 2017/18: 90%; 2018/19: 90%)

Productos

- 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*

11.3 Coordinación de talleres y sesiones de capacitación técnica sobre transporte regional para personal de las misiones regionales	11.3.1 Coordinación de los talleres y sesiones de capacitación previstos (2016/17: 100%; 2017/18: 100%; 2018/19: 100%)
---	--

Productos

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

Factores externos

La capacidad para entregar los productos propuestos conforme a lo previsto puede verse afectada por diversos factores, como los cambios en la situación política, económica, humanitaria y de seguridad, y los casos de fuerza mayor.

F. Necesidades de recursos humanos

53. Como se explica en los párrafos 8 a 10, el Centro Regional de Servicios reorganizaría su estructura para prestar a los usuarios finales unos servicios más centrados en los clientes, más normalizados y oportunos y de mayor calidad, dispuestos en torno a las cuatro secciones de prestación de servicios siguientes: a) Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos, b) Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso, c) Sección de Servicios al Cliente y d) Sección de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento.

54. La plantilla propuesta del Centro Regional de Servicios para el ejercicio 2018/19 es de 408 puestos y plazas, lo que refleja la propuesta de supresión de un total de 21 puestos y plazas —3 puestos de contratación internacional (2 P-3 y 1 P-2), 16 puestos de contratación nacional (2 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 14 de personal nacional de Servicios Generales) y 2 plazas de Voluntarios de las Naciones Unidas— y la propuesta de establecimiento de 2 puestos (1 P-3 y 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico) en el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, para prestar apoyo a la Academia de Transmisiones Militares de las Naciones Unidas). Se propone que el programa de nacionalización de los últimos tres años se cierre en este momento a fin de evaluar mejor los efectos conseguidos con la estrategia de nacionalización en el Centro.

Cuadro 5
**Propuesta de distribución de la plantilla del Centro Regional de Servicios para 2018/19,
 por función**

	<i>Personal internacional</i>							Subtotal, personal inter- nacional	<i>Personal nacional</i>		Subtotal, personal nacional	<i>VNU</i>	Total
	<i>D-2</i>	<i>D-1</i>	<i>P-5</i>	<i>P-4</i>	<i>P-3</i>	<i>P-2/1</i>	<i>SM</i>		<i>FNCO</i>	<i>SGN</i>			
Oficina del Jefe													
Puestos aprobados 2017/18	–	1	1	3	5	2	6	18	4	21	25	6	49
Puestos propuestos 2018/19	–	1	1	3	5	3	7	20	5	26	31	4	55
Cambio neto	–	–	–	–	–	1	1	2	1	5	6	(2)	6
Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos (antigua Sección de Personal de Contratación Internacional)													
Puestos aprobados 2017/18	–	–	1	4	6	2	22	35	8	86	94	1	130
Puestos propuestos 2018/19	–	–	1	4	7	1	23	36	9	65	74	–	110
Cambio neto	–	–	–	–	1	(1)	(1)	1	1	(21)	(20)	1	(20)
Sección de Personal de Contratación Nacional													
Puestos aprobados 2017/18	–	–	1	1	6	–	7	15	4	32	36	1	52
Puestos propuestos 2018/19	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Cambio neto	–	–	(1)	(1)	(6)	–	(7)	(15)	(4)	(32)	(36)	(1)	(52)
Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso													
Puestos aprobados 2017/18	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Puestos propuestos 2018/19	–	–	1	3	3	–	12	19	4	55	59	–	78
Cambio neto	–	–	1	3	3	–	12	19	4	55	59	–	78
Sección de Personal Uniformado													
Puestos aprobados 2017/18	–	–	1	1	3	1	6	12	5	43	48	–	60
Puestos propuestos 2018/19	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Cambio neto	–	–	(1)	(1)	(3)	(1)	(6)	(12)	(5)	(43)	(48)	–	(60)
Sección de Servicios al Cliente													
Puestos aprobados 2017/18	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Puestos propuestos 2018/19	–	–	1	1	2	–	1	5	3	22	25	2	32
Cambio neto	–	–	1	1	2	–	1	5	3	22	25	2	32
Sección de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento													
Puestos aprobados 2017/18	–	–	1	4	4	–	20	29	10	57	67	–	96
Puestos propuestos 2018/19	–	–	1	4	3	–	18	26	8	57	65	–	91
Cambio neto	–	–	–	–	(1)	–	(2)	(3)	(2)	–	(2)	–	(5)

	<i>Personal internacional</i>							Subtotal, personal inter- nacional	<i>Personal nacional</i>		Subtotal, personal nacional	<i>VNU</i>	Total
	<i>D-2</i>	<i>D-1</i>	<i>P-5</i>	<i>P-4</i>	<i>P-3</i>	<i>P-2/1</i>	<i>SM</i>		<i>FNCO</i>	<i>SGN</i>			
Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones													
Puestos aprobados 2017/18	-	1	-	1	4	-	7	13	-	9	9	-	22
Puestos propuestos 2018/19	-	1	-	1	5	-	7	14	1	9	10	-	24
Cambio neto	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	1	-	2
Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos													
Puestos aprobados 2017/18	-	-	1	4	2	-	5	12	-	6	6	-	18
Puestos propuestos 2018/19	-	-	1	4	2	-	5	12	-	6	6	-	18
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de puestos y plazas aprobados 2017/18	-	2	6	18	30	5	73	134	31	254	285	8	427
Total de puestos y plazas propuestos 2018/19	-	2	6	20	27	4	73	132	30	240	270	6	408
Cambio neto	-	-	-	2	(3)	(1)	-	(2)	(1)	(14)	(15)	(2)	(19)

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

Oficina del Jefe del Centro Regional de Servicios

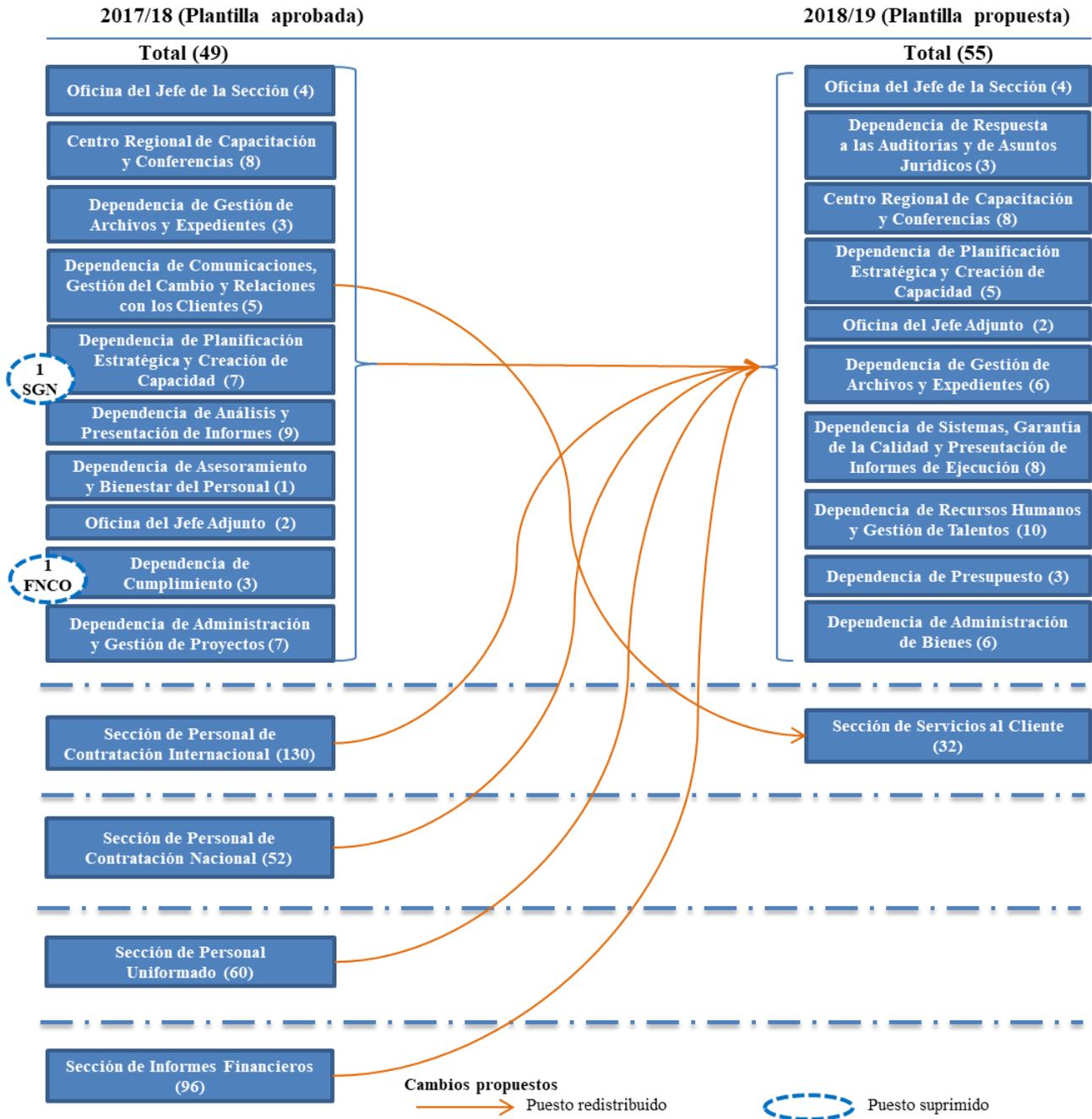
Personal internacional: aumento neto de 2 puestos

Personal nacional: aumento neto de 6 puestos

Voluntarios de las Naciones Unidas: disminución de 2 plazas

55. 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 no transaccionales, lo cual incluye la planificación estratégica y la presupuestación; la gestión de las relaciones con las misiones clientes y el Comité Directivo del Centro Regional de Servicios; 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; 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 contabilidad y la gestión de archivos; la gestión del plan de continuidad de las operaciones del Centro; el mantenimiento del acuerdo a nivel operacional con la MONUSCO; y la coordinación y la ejecución adecuadas de la estrategia mundial de servicios compartidos y otros cambios de política en consonancia con las decisiones de la Asamblea General. Los cambios en la plantilla propuesta 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



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

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	P-2	Redistribución	De la línea de servicios de subsidios de educación
Dependencia de Respuesta a las Auditorías y de Asuntos Jurídicos	2	1 P-3, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico	Redistribución	De la antigua Dependencia de Cumplimiento
	1	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la antigua línea de servicios de incorporación y separación de la Sección de Personal de Contratación Internacional
Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes	2	1 de personal nacional de Servicios Generales y 1 del Servicio Móvil	Redistribución	De la Dependencia de Control Interno de la Sección de Informes Financieros
Dependencia de Sistemas, Garantía de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución	7	1 P-2, 2 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 3 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la Dependencia de Análisis y Presentación de Informes
	1	P-4	Redistribución	De la Dependencia de Planificación Estratégica
Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos	6	1 P-3, 1 P-2, 1 del Servicio Móvil y 3 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la Dependencia de Administración y Gestión de Proyectos
	2	1 P-3 y 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico	Redistribución	De la antigua línea de servicios de incorporación y separación de la Sección de Personal de Contratación Internacional
	1	P-4	Reclasificación	De P-3
	(1)	P-3	Reclasificación	En P-4
	1	Voluntario de las Naciones Unidas	Redistribución	De la línea de servicios de subsidios de educación
	1	Voluntario de las Naciones Unidas	Redistribución	De la Dependencia de Asesoramiento y Bienestar del Personal
	Dependencia de Presupuesto	1	Servicio Móvil	Redistribución
1		Personal nacional del Cuadro Orgánico	Redistribución	De la línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal Uniformado
1		Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la Dependencia de Administración y Gestión de Proyectos
Dependencia de Administración de Bienes	3	1 P-3, 2 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso y la línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal de Contratación Nacional

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
	1	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de los proveedores de la Sección de Informes Financieros
	2	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la antigua línea de servicios de incorporación y separación de la Sección de Personal de Contratación Internacional
Dependencia de Comunicaciones y Gestión del Cambio	(5)	1 P-4, 1 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional de Servicios Generales, 2 de Voluntarios de las Naciones Unidas	Redistribución	En la Dependencia de Comunicaciones y Gestión del Cambio de la Sección de Servicios al Cliente
Dependencia de Planificación Estratégica	(1)	1 P-4	Redistribución	En la Dependencia de Sistemas, Garantía de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución
	(1)	1 de personal nacional de Servicios Generales	Supresión	–
Dependencia de Análisis y Presentación de Informes	(7)	1 P-2, 2 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 3 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la Dependencia de Sistemas, Garantía de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución
	(2)	1 P-3, 1 de Voluntarios de las Naciones Unidas	Supresión	–
Dependencia de Administración y Gestión de Proyectos	(6)	1 P-3, 1 P-2, 1 del Servicio Móvil y 3 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos
	(1)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la Dependencia de Presupuesto
Dependencia de Cumplimiento	(2)	1 P-3 y 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico	Redistribución	En la Dependencia de Respuesta a las Auditorías y de Asuntos Jurídicos
	(1)	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Supresión	–
Dependencia de Asesoramiento y Bienestar del Personal	(1)	Voluntario de las Naciones Unidas	Redistribución	En la Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos
Total	6			

56. Además de la estructura propuesta, con cuatro secciones, se han propuesto varias redistribuciones en la Oficina del Jefe.

57. Se propone que se redistribuya un puesto de categoría P-2 en la Oficina del Jefe, para que preste apoyo en la coordinación y ejecución de la estrategia mundial de servicios compartidos y otros cambios de política en consonancia con las decisiones de la Asamblea General y del personal directivo superior del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno.

58. Para la Dependencia de Planificación Estratégica, se propone que las funciones de creación de capacidad se trasladen a la nueva Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos, y que un puesto de categoría P-4 se redistribuya en la Dependencia de Sistemas, Garantía de la Calidad y Presentación de Informes de

Ejecución, ambos dependientes de la Oficina del Jefe Adjunto. Además, se propone que se suprima un puesto de personal nacional de Servicios Generales.

59. En consonancia con la propuesta de reestructuración de las funciones, se propone, además, que la Dependencia de Cumplimiento pase a depender directamente de la Oficina del Jefe, y no de la del Jefe Adjunto. Asimismo, se propone que se cambie el nombre de la Dependencia de Cumplimiento para que pase a denominarse Dependencia de Respuesta a las Auditorías y de Asuntos Jurídicos, y que un puesto de personal nacional del Cuadro Orgánico se reclasifique en un puesto de personal nacional de Servicios Generales.

60. En consonancia con la reestructuración de las dependencias para reflejar sus funciones, se propone que la Dependencia de Comunicaciones y Gestión del Cambio se redistribuya de la Oficina del Jefe en la Sección de Servicios al Cliente.

61. También se propone que un puesto del Servicio Móvil y un puesto de personal nacional de Servicios Generales se redistribuyan de la Sección de Servicios Financieros en la Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes a fin de apoyar la puesta en práctica del sistema electrónico de gestión de documentos.

62. Para reforzar las funciones de recursos humanos en el Centro Regional de Servicios, se propone que se establezca una nueva Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos. En la nueva dependencia se fusionarían las funciones de las actuales Dependencia de Administración y Gestión de Proyectos (1 P-3, 1 P-2, 1 del Servicio Móvil, 3 de Servicios Generales), línea de servicios de incorporación y separación de la Sección de Personal de Contratación Internacional (1 P-3 y 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico), Dependencia de Asesoramiento y Bienestar del Personal (1 Voluntario de las Naciones Unidas) y línea de servicios de subsidios de educación (1 Voluntario de las Naciones Unidas). Además, se propone que el puesto de categoría P-3 de la línea de servicios de incorporación y separación de la Sección de Personal de Contratación Internacional se reclasifique en Oficial de Recursos Humanos, de categoría P-4. El titular del puesto sería responsable de aplicar las estrategias de gestión que se elaboraran en colaboración con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y de proporcionar orientación estratégica a la administración y a la sede sobre todas las cuestiones de política, tramitación y procedimiento relacionadas con el personal.

63. En la actualidad, las funciones presupuestarias forman parte de la Dependencia de Administración y Gestión de Proyectos, que está dirigida por un Oficial de Recursos Humanos. A fin de fortalecer las funciones de presupuesto y finanzas, se propone que se establezca una nueva Dependencia de Presupuesto, que dependería directamente del Jefe Adjunto. Además, se propone que se redistribuyan los tres puestos siguientes: un puesto del Servicio Móvil, de la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal de Contratación Internacional, un puesto de personal nacional del Cuadro Orgánico de la línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal Uniformado y un puesto de personal nacional de Servicios Generales de la Dependencia de Administración y Gestión de Proyectos.

64. Con la puesta en marcha de los módulos de gestión de activos y bienes de Umoja, la responsabilidad de la gestión de todos los activos de las misiones clientes se transfirió al Centro Regional de Servicios. De conformidad con la recomendación de la Junta de Auditores en su informe, se propone que se establezca una Dependencia de Administración de Bienes mediante la redistribución de seis puestos, a saber: un puesto de categoría P-3, de la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal de Contratación Nacional, y cinco puestos de personal nacional de Servicios Generales: de la línea de servicios de los proveedores de la Sección de Informes Financieros (1 de personal nacional de Servicios Generales), la

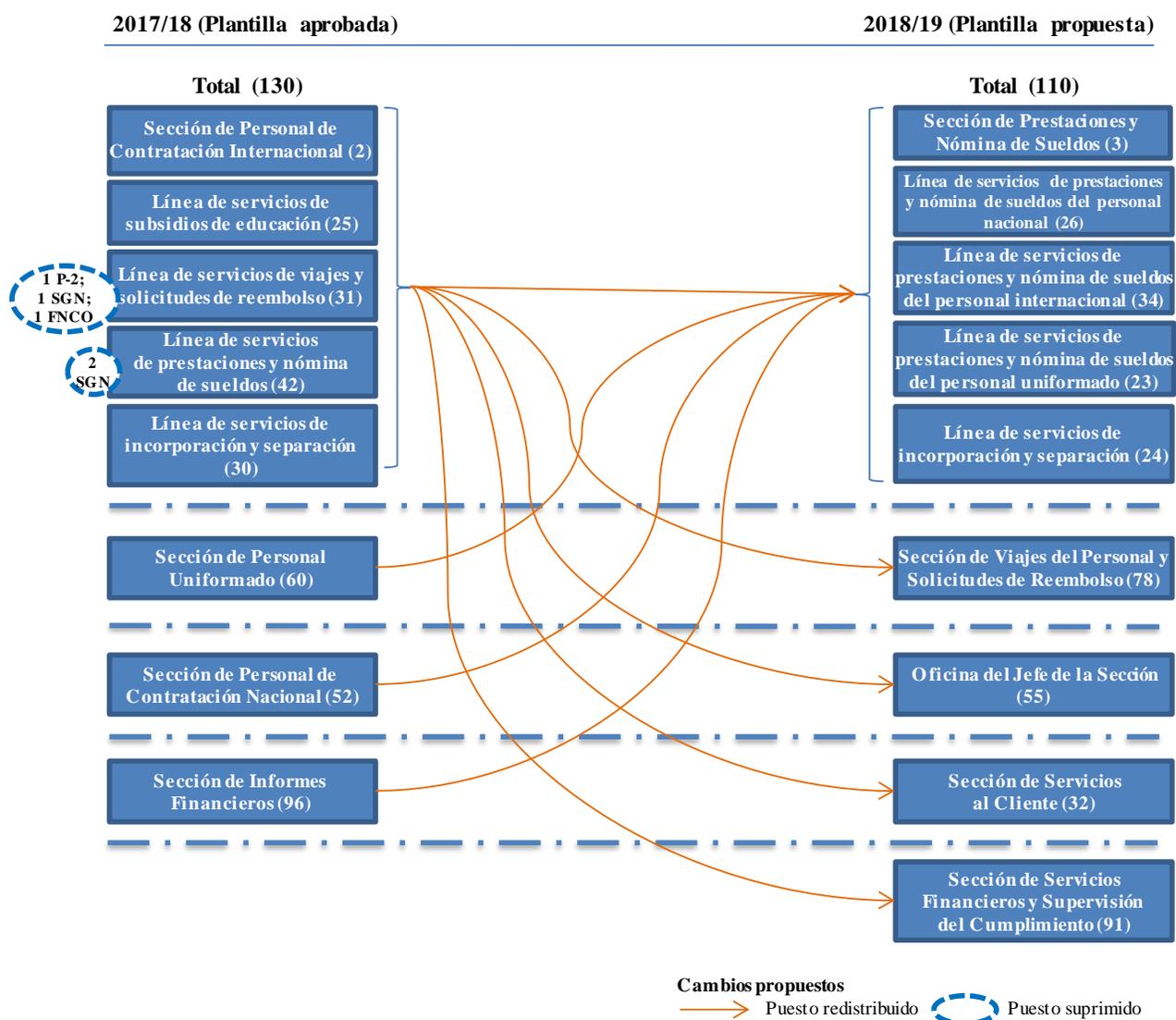
línea de servicios de incorporación y separación de la Sección de Personal de Contratación Internacional (2 de personal nacional de Servicios Generales) y dos puestos de la línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal de Contratación Nacional (2 de personal nacional de Servicios Generales).

65. A fin de racionalizar las funciones y crear sinergias, se propone que se fusionen la Dependencia de Sistemas y Gestión de la Calidad y la Dependencia de Análisis y Presentación de Informes. La nueva dependencia tendría el nombre de Dependencia de Sistemas, Garantía de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución, y se responsabilizaría de gestionar y controlar todos los módulos de Umoja —en particular, de tramitar todas las solicitudes de asistencia técnica de Umoja y gestionar todos los accesos a Field Support Suite—, poner en marcha todos los despliegues de Umoja, lo cual incluye impartir capacitación y prestar apoyo, y mejorar continuamente los procesos en el centro. Se redistribuirían siete puestos de la Dependencia de Análisis y Presentación de Informes (1 P-2, 2 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 3 de personal nacional de Servicios Generales) y un puesto de la Dependencia de Planificación Estratégica (1 P-4).

Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos (antigua Sección de Personal de Contratación Internacional)

66. En consonancia con la nueva estructura propuesta para el Centro Regional de Servicios, la antigua Sección de Personal de Contratación Internacional pasaría a denominarse Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos y abarcaría las líneas de servicios de incorporación y separación y de prestaciones y nómina de sueldos para el personal internacional, nacional y uniformado. Se propone que las líneas de servicios de viajes y solicitudes de reembolso y de subsidios de educación se redistribuyan a la Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso propuesta, que reemplazaría a la Sección de Personal de Contratación Nacional. Bajo la dirección de un Director de Prestación de Servicios de categoría P-5, los cambios en la dotación de personal necesarios para crear la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos se ilustran en la figura III y se detallan en el cuadro 7.

Figura III
Resumen de los cambios en la dotación de personal necesarios para crear la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos propuesta



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

Cuadro 7

Cambios en la dotación de personal: Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos (antigua Sección de Personal de Contratación Internacional)

Línea de servicios	Número de puestos	Categoría	Medida adoptada	Descripción
Oficina del Director de Prestación de Servicios	1	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Redistribución	De la antigua Oficina del Director de Prestación de Servicios de la Sección de Personal de Contratación Nacional
Prestaciones y nómina de sueldos del personal	1	Servicio Móvil	Redistribución	De la antigua línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de 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>
internacional (antigua línea de prestaciones y nómina de sueldos)	(1)	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Redistribución	En la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional
	(6)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la Dependencia de Apoyo al Cliente de la Sección de Servicios al Cliente; la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional de la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos; la línea de servicios de incorporación y separación de la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos; la línea de servicios de los proveedores de la Sección de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento
	(2)	Personal nacional de Servicios Generales	Supresión	–
Incorporación y separación	(1)	P-3	Redistribución	En la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento de la Sección de Servicios al Cliente
	(1)	Servicio Móvil	Redistribución	En la línea de servicios de viajes de la Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso
	(2)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional de la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos
	(2)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la Dependencia de Administración de Bienes de la Oficina del Jefe
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	3	1 P-4 y 2 P-3	Redistribución	De las antiguas líneas de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos y de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal de Contratación Nacional
	1	1 P-2	Redistribución	De la antigua Oficina del Jefe de la Sección de Personal Uniformado
	3	Servicio Móvil	Redistribución	De la antigua línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos y la línea de servicios de incorporación y separación de la Sección de Personal Uniformado
	1	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Redistribución	De la antigua línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal Uniformado
	10	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la antigua línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos de la Sección de Personal de Contratación Internacional y las líneas de servicios de viajes y solicitudes de reembolso y de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal Uniformado
	5	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la antigua línea de servicios de subsidios de educación del Servicio de Personal Internacional, la línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal Uniformado y la línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal de Contratación Nacional
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	5	1 P-4, 1 P-3 y 3 del Servicio Móvil	Redistribución	De la antigua línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos y la antigua línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal de Contratación Nacional

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
	1	P-3	Redistribución	De la antigua línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal Uniformado
	3	Servicio Móvil	Redistribución	De la antigua línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos de la Sección de Personal de Contratación Internacional y la antigua línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal de Contratación Nacional
	3	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Redistribución	De la antigua línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal de Contratación Nacional y de la antigua línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos de la Sección de Personal de Contratación Internacional
	14	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De las antiguas líneas de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos y de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal de Contratación Nacional; de la línea de servicios de caja de la Sección de Informes Financieros; de la antigua línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos de la Sección de Personal de Contratación Internacional; de las líneas de servicios de viajes y solicitudes de reembolso y de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal de Contratación Nacional; y de la línea de servicios de incorporación y separación de la Sección de Personal de Contratación Internacional
Viajes y solicitudes de reembolso	(28)	1 P-4, 2 P-3, 6 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 18 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento de la Sección de Servicios al Cliente; en la línea de servicios de solicitudes de reembolso de la Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso; en la Dependencia de Presupuesto de la Oficina del Jefe Adjunto; en la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional
	(1)	P-2	Supresión	–
	(1)	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Supresión	–
	(1)	Personal nacional de Servicios Generales	Supresión	–
Subsidios de educación	(18)	1 P-4, 2 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 14 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la línea de servicios de subsidios de educación de la Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso
	(1)	P-2	Redistribución	En la Oficina del Jefe
	(1)	Voluntario de las Naciones Unidas	Redistribución	En la Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos de la Oficina del Jefe Adjunto
	(2)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento de la Sección de Servicios al Cliente

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
	(3)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento de la Sección de Servicios al Cliente y la Dependencia de Apoyo al Cliente de la Sección de Servicios al Cliente
Total	(20)			

Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional

67. La actual línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos seguiría prestando servicios transaccionales de recursos humanos y las funciones de nómina de sueldos al personal internacional, habida cuenta de las interdependencias y la estrecha coordinación que tienen que existir entre los equipos de recursos humanos y de la nómina de sueldos para llevar a cabo las funciones de nómina de sueldos. La función de aprobación de pagos fuera del ciclo normal se trasladaría de la línea de servicios de incorporación y separación y se incorporaría a la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional. Las funciones de recursos humanos que se llevan a cabo en la antigua línea de servicios de viajes en ejercicio de derechos se transferirían a la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos del Personal Internacional, junto con los recursos que desempeñan esas funciones, para consolidar todos los derechos y prestaciones del personal internacional en el marco de un solo administrador. En vista del aumento de la cartera de recursos humanos de la línea de servicios, se propone que el jefe de la línea de servicios se reclasifique de Oficial Administrativo de categoría P-4 en Oficial de Recursos Humanos de categoría P-4, a fin de reforzar la función de recursos humanos de la línea de servicios.

Línea de servicios de incorporación y separación

68. Se propone que la línea de servicios de incorporación y separación amplíe sus responsabilidades actuales, centradas en el personal internacional, e incluya al personal nacional y al personal uniformado. Esto está en consonancia con la estrategia general de reestructuración. En la actualidad, la Dependencia está encabezada por un Oficial Administrativo de categoría P-4. Sin embargo, teniendo en cuenta el carácter específico de los derechos relacionados con los recursos humanos que tramita la línea de servicios, se propone que este puesto se reclasifique en Oficial de Recursos Humanos para reforzar la función de recursos humanos de la línea de servicios y mejorar la prestación de servicios.

Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado (antigua línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal Uniformado)

69. En consonancia con la reestructuración propuesta, se propone que la línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos, que en la actualidad se encuentra en la Sección de Personal de Contratación Nacional, pase a llamarse línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado, y que se redistribuya en la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos. En total, se redistribuirían 23 puestos: a) de la antigua línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal Uniformado (1 P-4, 1 P-3, 2 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 15 de personal nacional de Servicios Generales); b) de la antigua Dependencia de Viajes y Solicitudes de Reembolso, en la Sección de Personal de Contratación Nacional (1 P-3); c) de la antigua Oficina del Jefe del Centro Regional de Servicios (1 P-2); y d) de la línea de servicios de

incorporación y separación de la Sección de Personal Uniformado (1 del Servicio Móvil). Se propone que las funciones de viaje y solicitudes de reembolso se transfieran a la Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso.

70. Se propone que, en el ejercicio 2018/19, la actual Sección de Personal Uniformado se incluya en la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos con el nombre de línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado, a fin de mantener las funciones de recursos humanos y nómina de sueldos para el personal uniformado en una misma línea de servicios, habida cuenta de las interdependencias y la estrecha coordinación que tienen que existir entre los equipos de recursos humanos y de la nómina de sueldos para llevar a cabo las funciones de nómina de sueldos. De conformidad con la reestructuración propuesta, las funciones de viajes y solicitudes de reembolso se redistribuirían, respectivamente, en las líneas de servicios de viajes y solicitudes de reembolso, y la emisión de pasajes (facturas de proveedores) correspondientes al envío de efectos personales se redistribuiría en la línea de servicios de los proveedores, en la Sección de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento.

**Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional
(antigua línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos de la
Sección de Personal de Contratación Nacional)**

71. Se propone que, en el ejercicio 2018/19, la actual Sección de Personal de Contratación Nacional se una con la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional de la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos a fin de mantener las funciones de recursos humanos y nómina de sueldos para el Personal nacional en una misma línea de servicios, habida cuenta de las interdependencias y la estrecha coordinación que tienen que existir entre los equipos de recursos humanos y de la nómina de sueldos para llevar a cabo las funciones de nómina de sueldos.

Antigua Sección de Personal de Contratación Nacional

72. En consonancia con la propuesta de reestructuración del Centro Regional de Servicios en el ejercicio 2018/19, la antigua Sección de Personal de Contratación Nacional se dismantlaría. Los puestos de las antiguas líneas de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos y de viajes y solicitudes de reembolso se redistribuirían en las secciones de Prestaciones y Nómina de Sueldos, de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso, de Servicios al Cliente y de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento y en la Oficina del Jefe. Además, se propone que se supriman 3 puestos de personal nacional de Servicios Generales y uno de Voluntarios de las Naciones Unidas. En el cuadro 8 se resumen los cambios en la dotación de personal de la antigua Sección de Personal de Contratación Nacional.

Cuadro 8

Cambios en la dotación de personal: antigua Sección de Personal de Contratación Nacional

<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 de Contratación Nacional	(3)	1 P-5, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 1 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En las secciones de Prestaciones y Nómina de Sueldos, de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso, de Servicios al Cliente y de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento y en la Oficina del Jefe
Recursos humanos y nómina de sueldos	(22)	1 P-4, 2 P-3, 2 del Servicio Móvil, 3 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 14 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	
Viajes y solicitudes de reembolso	(23)	4 P-3, 5 del Servicio Móvil, 14 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	
	(3)	Personal nacional de Servicios Generales	Supresión	
	(1)	Voluntarios de las Naciones Unidas	Supresión	–
Total	(52)			

Antigua Sección de Personal Uniformado

73. En consonancia con la propuesta de reestructuración del Centro Regional de Servicios en el ejercicio 2018/19, la antigua Sección de Personal Uniformado también se desmantelaría, y los puestos se fusionarían en las nuevas secciones propuestas. Los puestos de las antiguas líneas de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos, de incorporación y separación y de viajes y solicitudes de reembolso se redistribuirían en las secciones de Prestaciones y Nómina de Sueldos, de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso, de Servicios al Cliente y de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento, y en la Oficina del Jefe. Además, se propone que se supriman tres puestos de personal nacional de Servicios Generales. En el cuadro 9 se resumen los cambios en la dotación de personal de la antigua Sección de Personal Uniformado.

Cuadro 9

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

<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	(1)	P-5	Redistribución	En las secciones de Prestaciones y Nómina de Sueldos, de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso, de Servicios al Cliente y de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento, y en la Oficina del Jefe
	(2)	1 P-2, 1 de personal nacional de Servicios Generales		
Recursos humanos y nómina de sueldos	(27)	1 P-4, 1 P-3, 3 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 20 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	

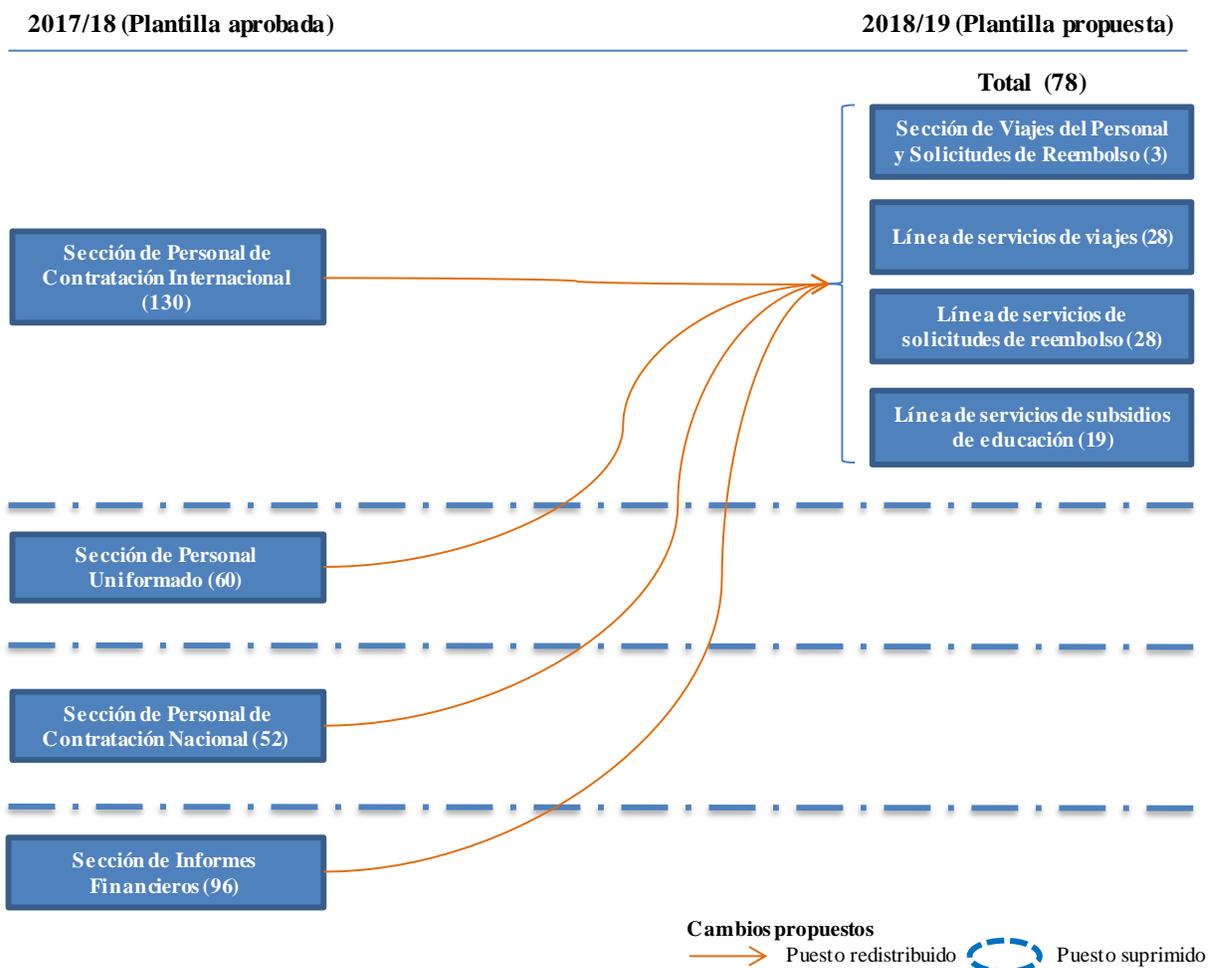
<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
	(1)	Personal nacional de Servicios Generales	Supresión	
Incorporación y separación	(8)	1 P-3, 1 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 5 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En las secciones de Prestaciones y Nómina de Sueldos, de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso, de Servicios al Cliente y de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento, y en la Oficina del Jefe
Viajes y solicitudes de reembolso	(19)	1 P-3, 2 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 14 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	
	(2)	Personal nacional de Servicios Generales	Supresión	
Total	(60)			

Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso (sección nueva, resultante de la unión de la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso y las antiguas secciones de Personal de Contratación Internacional, Personal de Contratación Nacional y Personal Uniformado)

74. La Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso estaría administrada por un Director de Prestación de Servicios de categoría P-5 y se encargaría de lo siguiente: a) prestación de servicios de viajes y solicitudes de reembolso para todo el personal (internacional, nacional y uniformado), b) anticipos del subsidio de educación y c) solicitudes de reembolso del personal internacional en todas las misiones clientes. Las funciones de solicitudes de reembolso y subsidio de educación pasarían a esta sección, que se reestructuraría en tres líneas de servicios: la línea de servicios de viajes, la línea de servicios de solicitudes de reembolso y la línea de servicios de subsidios de educación. Los cambios en la dotación de personal necesarios para crear la Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso se ilustran en la figura IV y se explican en el cuadro 10.

Figura IV

Resumen de los cambios en la dotación de personal necesarios para crear la Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso propuesta



Cuadro 10

Cambios en la dotación de personal: Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso

Línea de servicios	Número de puestos	Categoría	Medida adoptada	Descripción
Oficina del Director de Prestación de Servicios	3	1 P-5, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 1 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la antigua Oficina del Director de Prestación de Servicios de la Sección de Personal de Contratación Nacional
Viajes	7	1 P-4, 1 P-3, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 4 del Servicio Móvil	Redistribución	De las antiguas líneas de servicios de viajes y solicitudes de reembolso y de incorporación y separación de la Sección de Personal de Contratación Internacional
	21	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la antigua línea de servicios de subsidios de educación de la Sección de Personal de Contratación Internacional y la antigua línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal Uniformado; las

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
				antiguas líneas de servicios de incorporación y separación de la Sección de Personal de Contratación Internacional y la Sección de Personal Uniformado y las antiguas líneas de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de las Secciones de Personal Internacional y Nacional
Solicitudes de reembolso	2	P-3	Redistribución	De la antigua línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal Uniformado
	(1)	P-3	Reclasificación	En P-4
	1	P-4	Reclasificación	De P-3
	6	Servicio Móvil	Redistribución	De las antiguas líneas de servicios de proveedores y viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal Uniformado, la línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal de Contratación Internacional, la Sección de Informes Financieros y la línea de servicios de prestaciones y nóminas de sueldo de la Sección de Personal de Contratación Internacional
	1	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Redistribución	De la antigua línea de servicios de incorporación y separación de la Sección de Personal Uniformado
	19	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De las antiguas Secciones de Personal de Contratación Internacional y de Contratación Nacional
Subsidios de educación	18	1 P-4, 2 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 14 de personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de subsidios de educación de la antigua Sección de Personal de Contratación Internacional
	1	P-3		De la antigua línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal de Contratación Nacional
Total	78			

Línea de servicios de viajes

75. En la estructura actual, los servicios de viajes están fragmentados en tres secciones y cuatro líneas de servicios: la línea de servicios de incorporación y separación de la Sección de Personal de Contratación Internacional y las líneas de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de las secciones de Personal Uniformado, Personal de Contratación Internacional y Personal de Contratación Nacional. A fin de fortalecer la función de servicios de viajes, se propone que se establezcan dos subdependencias para prestar servicios a todas las misiones clientes: Viajes y Solicitudes de Reembolso. De esta manera, el Centro Regional de Servicios podría supervisar mejor las transacciones y los procesos relacionados. La línea de servicios de viajes comprendería un total de 28 puestos redistribuidos de las antiguas líneas de servicios desmanteladas, como se indica en el cuadro 10.

Línea de servicios de solicitudes de reembolso

76. En la estructura actual, las solicitudes de reembolso están fragmentadas en cuatro líneas de servicios: la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos de la Sección de Personal de Contratación Internacional y las líneas de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de las secciones de Personal Uniformado, Personal de Contratación Internacional y Personal de Contratación Nacional. En consonancia con la propuesta de reestructuración para el ejercicio 2018/19, el Centro Regional de Servicios consolidaría las solicitudes de reembolso en una misma línea de servicios, lo que daría lugar a mejores servicios gracias a que mejorarían la supervisión y la eficiencia en la tramitación. La línea de servicios de solicitudes de reembolso comprendería un total de 28 puestos redistribuidos de las antiguas líneas de servicios desmanteladas, como se indica en el cuadro 8.

Línea de servicios de subsidios de educación

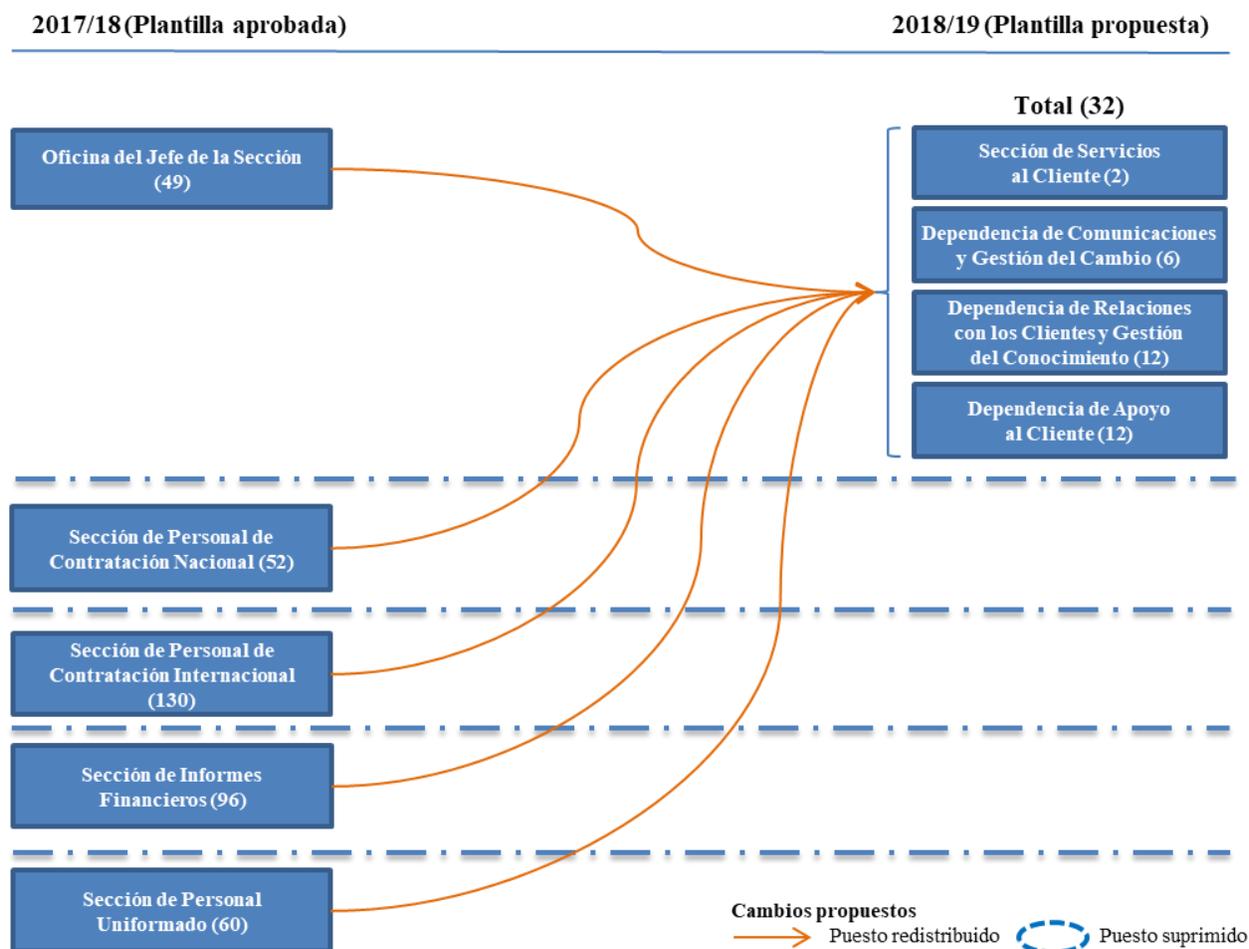
77. Se propone que la línea de servicios de subsidios de educación se redistribuya en la Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso. Esto está en consonancia con el ejercicio general de reestructuración, cuyo objetivo es estructurar las secciones de prestación de servicios en función de los servicios que se prestan. Así, se redistribuirían 18 puestos de la línea de servicios de subsidios de educación de la antigua Sección de Personal de Contratación Internacional (1 P-4, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 2 del Servicio Móvil y 14 de personal nacional de Servicios Generales), y 1 P-3 se redistribuiría de la antigua línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de la antigua Sección de Personal de Contratación Nacional.

Sección de Servicios al Cliente (nueva sección)

78. El establecimiento de una Sección de Servicios al Cliente es una de las principales recomendaciones del examen independiente de los servicios compartidos gestionados por el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, y su puesta en práctica fue aprobada por la junta del proyecto. En el ejercicio 2018/19, se propone que se cree una Sección de Servicios al Cliente, que estaría dirigida por un Jefe de categoría P-5 redistribuido de la Oficina del Director de Prestación de Servicios de la antigua Sección de Personal Uniformado. El Jefe se encargaría de las relaciones con los clientes, la gestión del conocimiento y el apoyo al cliente para todas las categorías de personal (internacional, nacional y uniformado) en todas las misiones clientes de toda África. Además, la Dependencia de Comunicaciones y Gestión del Cambio que antes se encontraba en la Oficina del Jefe pasaría a esta sección para reforzar más la comunicación con las misiones clientes. Se prevé que al asignar recursos a los servicios al cliente mejorará la calidad de los servicios y aumentará la satisfacción de los clientes. La Sección estaría integrada por 30 puestos y dos Voluntarios de las Naciones Unidas, redistribuidos de otras secciones.

79. Los cambios en la dotación de personal necesarios para crear la Sección de Servicios al Cliente se ilustran en la figura V y se explican en el cuadro 11.

Figura V
Resumen de los cambios en la dotación de personal necesarios para crear la Sección de Servicios al Cliente propuesta



Cuadro 11
Cambios en la dotación de personal: Sección de Servicios al Cliente

Línea de servicios	Número de puestos	Categoría	Medida adoptada	Descripción
Oficina del Jefe de la Sección de Servicios al Cliente	1	P-5	Redistribución	De la antigua Oficina del Director de Prestación de Servicios de la Sección de Personal Uniformado
	1	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la antigua línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Prestación de Servicios al Personal Nacional
Dependencia de Comunicaciones y Gestión del Cambio	5	1 P-4, 1 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional de Servicios Generales, 2 de Voluntarios de las Naciones Unidas	Redistribución	De la antigua Dependencia de Comunicaciones, Gestión del Cambio y Relaciones con los Clientes de la Oficina del Jefe
	1	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Redistribución	De la línea de servicios de los proveedores

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento	1	P-3	Redistribución	De la antigua línea de servicios de incorporación y separación de la Sección de Personal Uniformado
	1	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Redistribución	De la antigua línea de servicios de incorporación y separación de la Sección de Personal de Contratación Internacional
	10	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De las antiguas líneas de servicios de subsidios de educación y de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal Uniformado, la antigua línea de servicios de incorporación y separación de la Sección de Personal de Contratación Internacional, las antiguas líneas de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de las Secciones de Personal Uniformado, Personal de Contratación Internacional y Personal de Contratación Nacional y la antigua línea de servicios de los proveedores de la Sección de Informes Financieros
Dependencia de Apoyo al Cliente	1	P-3	Reasignación	De la antigua línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos de la Sección de Personal de Contratación Internacional
	1	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Redistribución	De la antigua línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal de Contratación Nacional
	10	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la antigua línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos de la Sección de Personal de Contratación Internacional, la antigua línea de servicios de caja de la Sección de Informes Financieros, la antigua línea de servicios de subsidios de educación, la antigua Oficina del Director de Prestación de Servicios de la Sección de Personal Uniformado, las antiguas líneas de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de las secciones de Personal de Contratación Nacional, de Personal de Contratación Internacional y de Personal Uniformado
Total	32			

Oficina del Jefe de la Sección de Servicios al Cliente

80. Se propone que la Sección de Servicios al Cliente esté encabezada por un Jefe de Servicios al Cliente de categoría P-5, con amplia experiencia en recursos humanos, habida cuenta de la necesidad de asegurar la orientación al cliente y de que los integrantes del equipo conozcan bien las políticas. El Jefe contará con el apoyo de un auxiliar administrativo (personal nacional de Servicios Generales) redistribuido de la antigua Sección de Personal de Contratación Nacional.

Dependencia de Comunicaciones y Gestión del Cambio

81. La Dependencia de Comunicaciones y Gestión del Cambio se ocuparía de las comunicaciones internas y externas del Centro Regional de Servicios. Además, la función de apoyo a iNeed y el sistema de gestión de las llamadas se trasladarían a esta dependencia, que realizaría encuestas periódicas de satisfacción de los clientes y el personal.

Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento

82. En consonancia con las recomendaciones del examen independiente de los servicios comunes gestionados por el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento se ocuparía de llevar la estrategia relacionada con los clientes y las actividades de gestión de los servicios, que actualmente se llevan a cabo en la Dependencia de Gestión del Cambio y las Comunicaciones. Además, se propone que la Dependencia se encargue de la gestión del conocimiento en todo el Centro, empezando por establecer un marco de gestión del conocimiento.

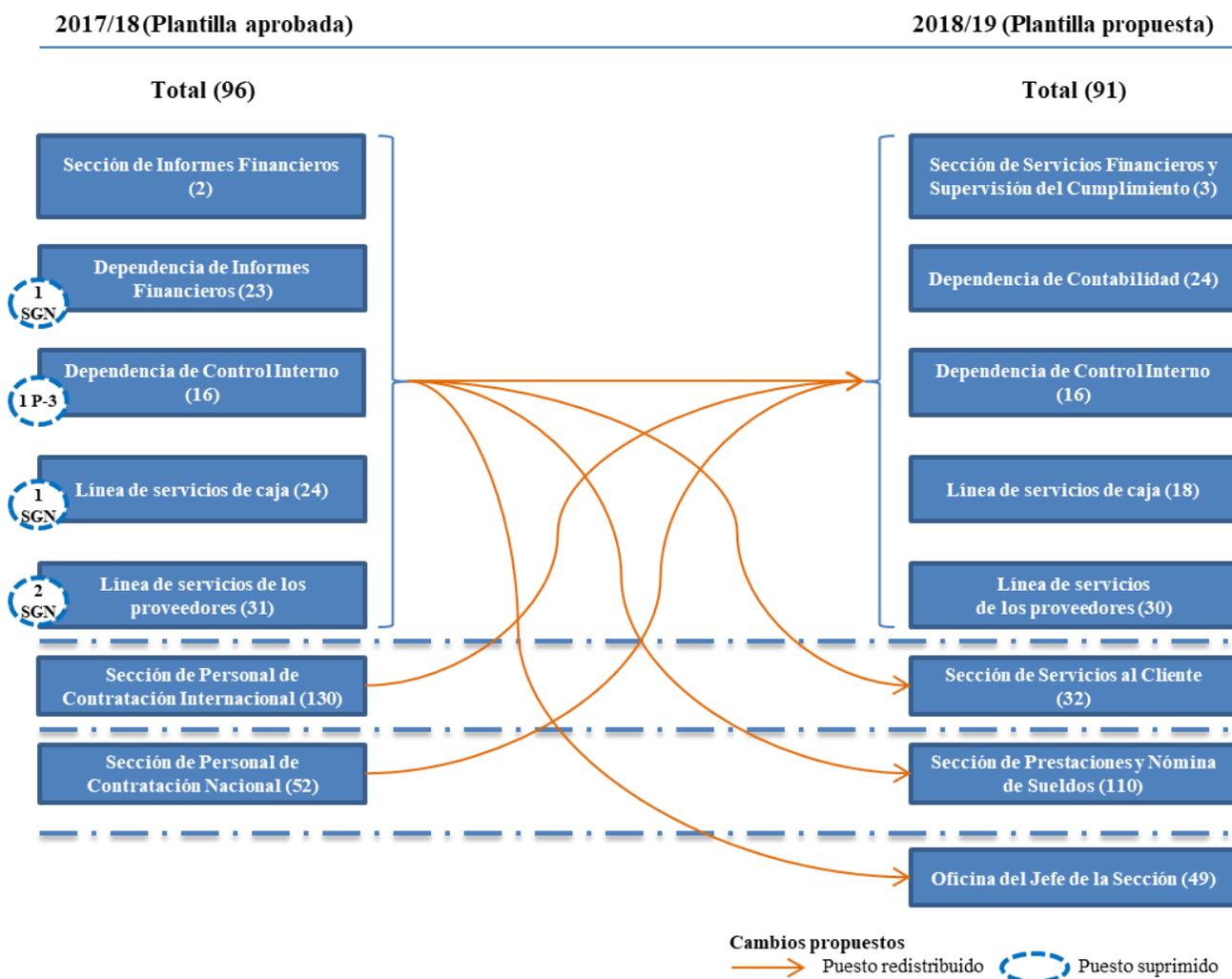
Dependencia de Apoyo al Cliente

83. Está previsto que la Dependencia de Apoyo al Cliente pase a ser el rostro de los servicios compartidos por los clientes del Centro Regional de Servicios. Por ese motivo, la dependencia proporcionaría apoyo y resolución de problemas relacionados con recursos humanos, finanzas y viajes de manera sensible, fiable y empática a fin de ganarse la confianza y la lealtad de los clientes del Centro Regional de Servicios. La dependencia se subdividiría en dos equipos multifuncionales, cada uno de ellos dirigido por un experto en finanzas y recursos humanos, que prestarían apoyo a los procesos de principio a fin y se cerciorarían de que las competencias estuvieran armonizadas y de que el desempeño fuera idóneo para prestar un mejor servicio a los clientes. Esta nueva dependencia trataría de establecer un modelo operativo y un enfoque centrados en un punto de contacto integrado para atender a las consultas de los clientes de forma más específica, con objeto de que estos tuvieran una mejor experiencia, con un modelo bien definido de niveles para la elevación de casos. El Centro Regional de Servicios ocuparía el centro del modelo, y se esforzaría por que la experiencia del cliente fuera homogénea y uniforme. Las dependencias de servicio al cliente en las misiones, que recibirían instrucciones y orientación directamente del Centro Regional de Servicios, actuarían a modo de satélites y ofrecerían apoyo presencial. El Centro Regional de Servicios pondría a prueba este modelo de centro y satélites con la Dependencia de Apoyo al Cliente creada en la UNSOS e integrada por personal de esa oficina.

Sección de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento (antigua Sección de Informes Financieros)

84. La Sección de Informes Financieros ha pasado a ser la Sección de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento para reflejar su función ampliada y su cartera de funciones del ámbito de las finanzas, que van más allá de la presentación de informes. También se ha reconocido el papel fundamental que desempeña la Sección en la gestión de los riesgos y la vigilancia del cumplimiento a través de la Dependencia de Control Interno. Las líneas de servicios de caja y de los proveedores seguirían dependiendo del Jefe de la Sección, que supervisaría los cuatro elementos de la Sección: las dependencias de Control Interno y Contabilidad y las líneas de servicios de caja y de los proveedores. Los cambios en la dotación de personal necesarios para la Sección de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento se ilustran en la figura VI y se explican en el cuadro 12.

Figura VI
Resumen de los cambios en la dotación de personal de la Sección de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento



Siglas: SGN, personal nacional de Servicios Generales.

Cuadro 12
Cambios en la dotación de personal de la Sección de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento

Línea de servicios	Número de puestos	Categoría	Medida adoptada	Descripción
Oficina del Jefe de la Sección de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento	1	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Redistribución	De la antigua Dependencia de Control Interno de la Sección de Informes Financieros
Dependencia de Control Interno	(1)	P-3	Supresión	–
	(1)	Servicio Móvil	Redistribución	En la Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes de la Oficina del Jefe Adjunto

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
	(2)	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Redistribución	En la Dependencia de Contabilidad de la Sección de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento y en la Oficina del Jefe de la Sección de Servicios Financieros y Supervisión del Cumplimiento
	4	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de caja de la Sección de Informes Financieros y las líneas de servicios de subsidios de educación y antigua de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal de Contratación Internacional
Dependencia de Contabilidad (antigua Dependencia de Informes Financieros)	2	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la antigua línea de servicios de viajes y solicitudes de reembolso de la Sección de Personal de Contratación Nacional y de la línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal de Contratación Nacional
	(1)	Personal nacional de Servicios Generales	Supresión	–
Línea de servicios de los proveedores	(1)	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Redistribución	En la Dependencia de Comunicaciones y Gestión del Cambio de la Sección de Servicios al Cliente
	(2)	Personal nacional de Servicios Generales	Supresión	–
	2	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos de la Sección de Personal de Contratación Nacional y de la línea de servicios de recursos humanos y nómina de sueldos de la Sección de Personal Uniformado
Línea de servicios de caja	(1)	Servicio Móvil	Redistribución	En la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional de la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos
	(4)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la Dependencia de Control Interno de la Sección de Servicios Financieros y en la Dependencia de Apoyo al Cliente de la Sección de Servicios al Cliente
	(1)	Personal nacional de Servicios Generales	Supresión	–
Total	(5)			

Dependencia de Control Interno

85. La Dependencia de Control Interno mantendría su función de asegurar un sistema sólido y efectivo de controles internos en todas las líneas de servicio del Centro Regional de Servicios, lo cual incluye velar por el cumplimiento de las normas y los reglamentos aplicables. La dependencia también tendría la responsabilidad de asegurar en todo momento el cumplimiento de los principios del marco de control interno del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway y llevar a cabo actividades de supervisión continua de todos los procesos y los controles correspondientes. También realizaría la conciliación bancaria de todos los bancos internos de las misiones clientes.

Dependencia de Contabilidad

86. La Dependencia de Informes Financieros ha pasado a ser la Dependencia de Contabilidad. Mantendría las funciones que tenía, en particular las de presentación de informes financieros mensuales y de fin de ejercicio, recuperación de gastos y avisos de débito, tramitación del impuesto del valor añadido y presentación de los informes correspondientes y todos los servicios contables relacionados, lo cual incluye el examen y el seguimiento de las cuestiones pendientes en las cuentas gestionadas. Además, la función de conciliación de la cuenta de compensación especial del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo se ha trasladado de la Sección de Personal de Contratación Nacional a la Dependencia de Contabilidad a fin de racionalizarla.

Línea de servicios de los proveedores

87. La línea de servicios de los proveedores mantendría sus funciones y, además, se ampliaría para que abarcara todos los pagos de facturas de proveedores, incluidas las de viaje y envío de enseres personales, que actualmente corresponden a otras líneas de servicios. Se prevé que, al consolidar la tramitación de las facturas de proveedores en una misma línea de servicios, el proceso se podría supervisar mejor y se conseguirían eficiencias al consolidar distintos recursos bajo un único responsable.

Línea de servicios de caja

88. La línea de servicios de caja mantendría sus funciones y, además, se ocuparía de la tramitación en lote de los pagos por cheque y por transferencia electrónica de fondos, el mantenimiento de los socios comerciales para el personal y los proveedores, la tramitación de las transferencias locales y los pagos fuera del ciclo, los pagos de nóminas, las transferencias internacionales, los signatarios de las cuentas bancarias, el mantenimiento de las relaciones con los bancos y la preparación de las solicitudes de remesas de todos los bancos internos de las misiones clientes del Centro Regional de Servicios.

Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

89. En el ejercicio 2018/19, el marco operativo del Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones incluiría prestar apoyo a la Academia de Transmisiones Militares de las Naciones Unidas impartiendo capacitación al personal de los países que aportan contingentes y fuerzas de policía que está encargado de las transmisiones, a fin de que ese personal pueda instalar, operar, corregir y mantener sistemas esenciales de tecnología de la información y las comunicaciones en lugares remotos y de alto riesgo sobre el terreno con objeto de asegurar la conectividad, las 24 horas del día, con el mando de la misión, la policía y otras funciones de liderazgo en el cuartel general de las misiones.

90. Los cambios en la dotación de personal necesaria para el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones se resumen en el cuadro 13.

Cuadro 13

Cambios en la dotación de personal: Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
Dependencia de	1	P-3	Creación	Puesto nuevo
Proyectos Especiales	1	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Creación	Puesto nuevo
Total	2			

Dependencia de Proyectos Especiales

91. La Academia de Transmisiones Militares de las Naciones Unidas se estableció en 2015, mediante una contribución voluntaria de dos años de un Estado Miembro, con objeto de resolver graves deficiencias en el desarrollo de la capacidad del personal encargado de las transmisiones en las misiones de mantenimiento de la paz. Las Naciones Unidas dependen del personal de los países que aportan contingentes y fuerzas de policía que está encargado de las transmisiones para instalar, operar, corregir y mantener sistemas esenciales de tecnología de la información y las comunicaciones en lugares remotos y de alto riesgo sobre el terreno, a fin de asegurar la conectividad las 24 horas del día con el mando de la misión, la policía y otras funciones de liderazgo en el cuartel general de las misiones. La contribución voluntaria de dos años concluyó el 31 de diciembre de 2017 y se amplió dentro del ejercicio 2018/19 para un acto determinado y para la coordinación estratégica en la Sede. No se incluyó apoyo logístico y operacional para las actividades de capacitación en la Academia y en las misiones, con la expectativa de que las Naciones Unidas mantuvieran esos servicios de forma independiente.

92. La Academia de Transmisiones Militares de las Naciones Unidas ha demostrado su eficacia, así como su sinergia con el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones; por consiguiente, se ha incorporado a la cartera del Servicio, al tiempo que se sigue apoyando a la Academia y se logran economías de escala. A finales de diciembre de 2017, la Academia había capacitado a más de 2.500 miembros del personal de las Naciones Unidas encargado de las transmisiones y del mantenimiento de la paz, con lo que contribuyó a mejorar la interoperabilidad y las capacidades de mando y control. El programa también facilitó la celebración de tres cursos de divulgación dirigidos a mujeres a fin de desarrollar la capacidad técnica del personal femenino encargado de las transmisiones para que pueda actuar con eficacia en el entorno de las Naciones Unidas. En total recibieron capacitación 113 mujeres de 44 países. Las actividades de capacitación estuvieron organizadas y coordinadas por un Oficial de Operaciones de Capacitación designado *ad hoc*, cuya disponibilidad para el programa terminará el 30 de junio de 2018. A fin de asegurar la continuidad del apoyo al desarrollo de la capacidad en materia de transmisiones y la preparación sobre el terreno, se propone crear un puesto de Oficial de Operaciones de Capacitación, de categoría P-3, y un puesto de Asociado de Capacitación, de personal nacional del Cuadro Orgánico, en la Dependencia de Proyectos Especiales del Servicio. Se considera que ambos puestos son esenciales para el mantenimiento de relaciones a largo plazo con las diversas partes interesadas en la región y fuera de ella.

93. El Oficial de Operaciones de Capacitación (P-3) y el Asociado de Capacitación (personal nacional del Cuadro Orgánico) se encargarían de la coordinación operacional, la logística y la presentación de informes de la Academia de Transmisiones Militares de las Naciones Unidas. Los recursos necesarios interactuarían con el componente estratégico de la Sede para introducir el programa de la Academia de Transmisiones Militares de las Naciones Unidas en Entebbe y sobre el terreno y hacer su seguimiento, lo cual incluye presentar informes sobre los cursos, los participantes, el programa de estudios, la experiencia adquirida, las dificultades encontradas y los aspectos susceptibles de mejora. Asimismo, servirían de enlace con los componentes encargados de las transmisiones en el terreno y representarían a la Academia en la región.

II. Recursos financieros

A. Necesidades globales de recursos

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

Categoría	Gastos (2016/17)	Consignación (2017/18)	Estimaciones de gastos (2018/19)	Diferencia	
				Monto (4)=(3)-(2)	Porcentaje (5)=(4)÷(2)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
Personal civil					
Personal internacional	18 775,5	16 640,4	19 202,1	2 561,7	15,4
Personal nacional	5 763,7	8 177,9	7 569,9	(608,0)	(7,4)
Voluntarios de las Naciones Unidas	178,9	164,0	346,0	182,0	111,0
Personal temporario general	35,7	–	–	–	–
Subtotal	24 753,8	24 982,3	27 118,0	2 135,7	8,5
Gastos operacionales					
Consultores	532,5	135,7	140,0	4,3	3,2
Viajes oficiales	584,1	300,0	298,5	(1,5)	(0,5)
Instalaciones e infraestructura	4 303,3	2 541,9 ^a	2 437,8	(104,1)	(4,1)
Transporte terrestre	97,3	81,3	91,3	10,0	12,3
Tecnología de la información y las comunicaciones	5 484,5	4 164,6 ^b	4 241,2	76,6	1,8
Gastos médicos	46,3	178,0	128,0	(50,0)	(28,1)
Equipo especial	–	–	–	–	–
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	530,8	616,2 ^c	740,0	123,8	20,1
Subtotal	11 578,8	8 017,7	8 076,8	59,1	0,7
Recursos necesarios en cifras brutas	36 332,6	33 000,0	35 194,8	2 194,8	6,7
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	2 686,6	2 993,6	3 078,6	85,0	2,8
Recursos necesarios en cifras netas	33 646,0	30 006,4	32 116,2	2 109,8	7,0
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	–	–	–	–	–
Total de recursos necesarios	36 332,6	33 000,0	35 194,8	2 194,8	6,7

^a La consignación inicial aprobada en concepto de instalaciones e infraestructura ascendía a 2.530.000 dólares. La cifra incluye la suma de 11.900 dólares para permitir la comparación con la estimación de gastos para 2018/19.

^b Representa la consignación conjunta aprobada en concepto de tecnología de la información y las comunicaciones a fin de permitir la comparación con la estimación de gastos para 2018/19.

^c La consignación inicial aprobada en concepto de suministros, servicios y equipo de otro tipo ascendía a 628.100 dólares. La cifra excluye la suma de 11.900 dólares para permitir la comparación con la estimación de gastos para 2018/19.

B. Factores de vacantes

94. En las estimaciones de gastos correspondientes al 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:

(En porcentaje)

<i>Categoría</i>	<i>Efectivos 2016/17</i>	<i>Presupuestados 2017/18</i>	<i>Previstos 2018/19</i>
Personal civil			
Personal internacional	20,5	20,0	10,0
Personal nacional			
Personal nacional del Cuadro Orgánico	51,6	50,0	15,0
Personal nacional de Servicios Generales	9,7	6,0	12,0
Voluntarios de las Naciones Unidas	62,5	50,0	10,0

95. Las elevadas tasas de vacantes registradas en el ejercicio presupuestario 2016/17 obedecen principalmente a las demoras en la contratación de los funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico, que arrojaron como resultado una tasa de vacantes mayor que la prevista, a saber, del 51,6%, y a las demoras en la contratación de Voluntarios de las Naciones Unidas. La aceleración de las actividades de contratación en la segunda mitad del ejercicio 2016/17 trajo aparejada la ocupación real de 24 de los 31 puestos de personal nacional de Servicios Generales al 30 de junio de 2017, de modo que la tasa de vacantes se redujo al 22,6%.

96. Las tasas de vacantes propuestas para el Centro Regional de Servicios en el ejercicio 2018/19 se basan en el promedio de las tasas de vacantes reales del primer semestre del ejercicio 2017/18 y en las tasas de ocupación de puestos más recientes al 31 de enero de 2017, y en ellas se han tenido en cuenta las reducciones propuestas en la dotación de personal y las actividades de contratación en curso, que en su mayoría se encuentran en una fase muy avanzada.

C. Capacitación

97. El programa de capacitación para el ejercicio 2018/19, para el que se han propuesto necesidades de recursos por valor de 126.500 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.

98. Las necesidades de recursos en concepto de capacitación estimadas para el período comprendido entre el 1 de julio de 2018 y el 30 de junio de 2019 son las siguientes:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Categoría</i>	<i>Monto estimado</i>
Consultores	
Consultores de capacitación	-
Viajes oficiales	
Viajes oficiales (capacitación)	102,5
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	
Honorarios, suministros y servicios relacionados con la capacitación	24,0
Total	126,5

99. El número previsto de participantes durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2018 y el 30 de junio de 2019, en comparación con ejercicios anteriores, es el siguiente:

(Número de participantes)

	<i>Personal internacional</i>			<i>Personal nacional</i>		
	<i>Efectivo 2016/17</i>	<i>Previsto 2017/18</i>	<i>Propuesto 2018/19</i>	<i>Efectivo 2016/17</i>	<i>Previsto 2017/18</i>	<i>Propuesto 2018/19</i>
Capacitación interna	672	476	451	997	1 310	261
Capacitación externa	24	23	26	2	8	9
Total	696	499	477	999	1 318	270

III. Análisis de las diferencias¹

100. La terminología estándar utilizada en esta sección para analizar las diferencias de recursos se define en el anexo I.B del presente informe. Se ha empleado la misma terminología que en informes anteriores.

	<i>Diferencia</i>	
Personal internacional	2.561,7	15,4%

- **Gestión: actualización de la tasa de vacantes y revisión de los gastos comunes del paquete de remuneración del personal**

101. Se necesitan más recursos debido principalmente a: a) la aplicación de una tasa de vacantes del 10%, frente al 20% aplicado en el presupuesto del ejercicio 2017/18, y el aumento del 83% de los gastos comunes de personal, frente al 74% aplicado en el ejercicio 2017/18, como resultado de los cambios en el nuevo paquete de remuneración del personal; b) la propuesta de reclasificar dos puestos de P-3 en la categoría P-4; y c) la propuesta de crear un puesto de P-3. El aumento de los recursos necesarios se compensa en parte con la propuesta de suprimir tres puestos de contratación internacional (2 P-3 y 1 P-2)

¹ 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.

	<i>Diferencia</i>	
Personal nacional	(608,0)	(7,4%)

• **Gestión: menores insumos y productos**

102. La disminución de las necesidades se debe principalmente a la propuesta de suprimir 16 puestos de contratación nacional (2 de funcionario nacional del Cuadro Orgánico y 14 de personal nacional de Servicios Generales) y a la aplicación de una tasa de vacantes para el personal nacional de Servicios Generales del 12%, mayor que la tasa del 6% presupuestada en el ejercicio 2017/18. Esa disminución se compensa en parte con: a) la aplicación de una tasa de vacantes para los funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico del 15%, menor que la tasa del 50% aplicada en el ejercicio 2017/18; y b) la propuesta de crear un puesto de funcionario nacional del Cuadro Orgánico.

	<i>Diferencia</i>	
Voluntarios de las Naciones Unidas	182,0	111%

• **Gestión: mayores insumos y productos**

103. El aumento de las necesidades obedece a la aplicación de una tasa de vacantes para los Voluntarios de las Naciones Unidas del 10%, menor que la tasa presupuestada del 50% que se aplica en el ejercicio 2017/18, como resultado de la mayor ocupación de las plazas de los Voluntarios de las Naciones Unidas en el ejercicio actual, compensada en parte por la supresión de dos plazas de los Voluntarios de las Naciones Unidas.

	<i>Diferencia</i>	
Instalaciones e infraestructura	(104,1)	(4,1%)

• **Gestión: menores insumos y productos**

104. La disminución de las necesidades obedece principalmente a que han concluido los proyectos de mejora del Centro Regional de Servicios y a que no se dispone de créditos para la adquisición de equipo de seguridad y el alquiler de equipo de oficina. Esta disminución de las necesidades se compensa en parte con el aumento del porcentaje de los servicios comunes que la MONUSCO presta al Centro, de acuerdo con la metodología de cómputo, que pasó a ser del 55,9%, frente al 53,4% aplicado en el ejercicio 2017/18.

	<i>Diferencia</i>	
Transporte terrestre	10,0	12,3%

• **Parámetros de gastos: mayores insumos y productos**

105. La diferencia se debe principalmente a: a) el aumento a 0,89 dólares del precio por litro del combustible, un 11,2% más que el precio de 0,80 dólares por litro presupuestado en el ejercicio 2017/18, de acuerdo con las tarifas vigentes en el mercado; y b) el incremento en el número de vehículos que se prevé utilizar en el ejercicio 2018/19, a saber, 20 vehículos en lugar de los 19 presupuestados en el ejercicio 2017/18. Estos datos son congruentes con el examen que se realizó para inventariar los activos, entre ellos los vehículos que se transfirieron oficialmente a los activos del Centro en agosto de 2017.

	<i>Diferencia</i>	
Gastos médicos	(50,0)	(28,1%)

• **Gestión: menores insumos y productos**

106. La diferencia se debe principalmente a la disminución de las necesidades de suministros médicos en apoyo del personal al reducirse el número de funcionarios a 408, frente a los 427 presupuestados en el ejercicio 2017/18.

	<i>Diferencia</i>	
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	123,8	20,1%

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

107. La diferencia obedece principalmente a los gastos de flete de todas las adquisiciones previstas, refundidos en esta categoría de gastos.

IV. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General

108. 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 35.194.800 dólares para el mantenimiento del Centro durante el período de 12 meses comprendido entre el 1 de julio de 2018 y el 30 de junio de 2019;**

b) **Prorratear la suma indicada 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 2018-2019.**

V. Resumen de las medidas adoptadas para cumplir las decisiones y solicitudes formuladas por la Asamblea General en sus resoluciones [70/286](#) y [71/293](#), 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).

Medidas adoptadas para cumplir la decisión o solicitud

La propuesta presupuestaria para 2018/19 contiene información sobre los progresos realizados por el Centro Regional de Servicios de Entebbe en los ejercicios económicos anteriores en el cumplimiento de las tareas que se le encomendaron. Además, incluye una exposición pormenorizada de todas las necesidades de recursos, teniendo en cuenta el resultado del examen de los servicios compartidos que

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).

Acoge con beneplácito los constantes esfuerzos del Secretario General para incorporar la perspectiva de género en las operaciones de mantenimiento de la paz de las Naciones Unidas y solicita al Secretario General que asegure que los asesores superiores de género de todas las operaciones de mantenimiento de la paz estén directamente subordinados al personal directivo superior de las misiones (párr. 24).

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 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).

gestiona el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno.

El Centro Regional de Servicios propuso reorganizar su estructura en el ejercicio 2018/19 con el fin de prestar a los usuarios finales unos servicios más centrados en los clientes, más normalizados y oportunos y de mayor calidad. No hay personal sustantivo en la estructura del Centro.

El Centro Regional de Servicios cuenta con una dependencia específica encargada de la contratación del personal; por otro lado, como parte del plan de contratación anual, se vigila la duración de los trámites de contratación.

El Centro Regional de Servicios ha revisado las candidaturas al puesto de Coordinadora de las Cuestiones Relativas a la Mujer, cuya función es prestar apoyo al Jefe del Centro en el cumplimiento de su responsabilidad de lograr la igualdad de género y procurar el compromiso y la rendición de cuentas del personal directivo superior a fin de crear una cultura institucional que promueva que las mujeres estén representadas en todas las categorías profesionales.

La contratación se lleva a cabo de conformidad con la instrucción administrativa [ST/AI/2016/1](#) sobre el sistema de selección de personal y movilidad planificada. Se está haciendo todo lo posible por que la perspectiva de género se tenga en cuenta en la selección del personal para cubrir los puestos vacantes del Cuadro Orgánico.

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).

Solicita al Secretario General que en los proyectos de presupuesto 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, 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).

El Centro Regional de Servicios seguirá utilizando los edificios de oficinas 1 a 4, en los que se ha instalado un sistema de ventilación natural en el marco de los esfuerzos del Centro por reducir su huella ambiental general, mediante ajustes mínimos en los que se tienen presentes las condiciones para la seguridad en el trabajo del personal. Además, el edificio del Centro Regional de Capacitación y Conferencias dispone de un sistema de refrigeración central que se prevé que esté en funcionamiento en el ejercicio 2018/19. El sistema incluirá sensores para vigilar el consumo de agua y electricidad y la calidad del aire, que harán posible que el Centro Regional de Servicios adopte medidas correctivas si se observa un consumo excesivo. Por otro lado, el Centro propone instalar un sistema para vigilar a distancia la infraestructura sobre el terreno con el fin de modernizar todos los equipos de suministro y cuadros de distribución que necesitan un control constante, con miras a garantizar la emisión de alarmas de mantenimiento preventivo y una respuesta a tal efecto y facilitar un rápido mantenimiento correctivo y la reducción de los costos de los suministros. También se instalarán sensores y detectores de movimiento en los edificios del Centro para seguir la actividad de modo que se pueda ajustar de manera automática la iluminación.

Actualmente, la mayoría de los proyectos de infraestructura están terminados. Se prevé que las obras de asfaltado de carreteras que faltan por concluir se finalicen en el ejercicio 2018/19.

El Centro Regional de Servicios propone establecer una Dependencia de Administración de Bienes en la Oficina del Jefe Adjunto para gestionar sus activos. Por otro lado, la nueva función de pedidos de Umoja, que impone la necesidad de controlar los niveles de existencias antes de iniciar cualquier proceso de pedido, se sumará a los procedimientos internos establecidos para garantizar que se verifican los niveles de existencias de equipos de tecnología de la información y las comunicaciones antes de iniciar nuevos procesos de adquisición. El Jefe es el funcionario de la Misión encargado de asegurar el cumplimiento de las políticas de adquisiciones y de gestión de los activos establecidas. Asimismo, entre los indicadores del desempeño en materia de apoyo se

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

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).

encuentran los relativos a la gestión de los activos y los bienes. La calificación global que el Centro se ha propuesto conseguir en 2018/19 en el índice de desempeño en la gestión de bienes del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, sobre la base de 20 indicadores clave del desempeño subyacentes, es > 1800.

La ejecución de los proyectos de construcción, inclusión hecha del proceso de adquisiciones, es una función que la MONUSCO lleva a cabo en coordinación con la Oficina Regional de Adquisiciones, y se está trabajando para establecer y utilizar contratos marco locales.

El Centro Regional de Servicios cuenta con el respaldo total de la Oficina Regional de Adquisiciones de Entebbe, que se encarga de todos los procesos de adquisiciones del Centro a partir de un intercambio de memorandos entre el Secretario General Adjunto de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y el Subsecretario General de Servicios Centrales de Apoyo.

Las medidas adoptadas por todas las misiones de mantenimiento de la paz, incluido el Centro Regional de Servicios, 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.

Las medidas adoptadas por todas las misiones de mantenimiento de la paz, incluido el Centro Regional de Servicios, 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.

(Resolución 71/293)*Decisiones y solicitudes al Secretario General**Medidas adoptadas para aplicar las decisiones y solicitudes*

Solicita al Secretario General que preste apoyo a la Misión de las Naciones Unidas para el Referéndum del Sáhara Occidental, por conducto del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda), mediante la prestación de servicios transaccionales y financieros y administrativos (párr. 4).

A mediados de agosto de 2017, todas las funciones se habían transferido al Centro Regional de Servicios, con la excepción de los servicios de caja y viajes. La transferencia de esas funciones restantes ya ha finalizado.

Recuerda el párrafo 30 del informe de la Comisión Consultiva y, en lo que respecta a las diferencias en los aumentos de sueldos para el personal de contratación nacional en la Misión de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo y el Centro Regional de Servicios, solicita al Secretario General que aclare las funciones del Centro y de la Misión con respecto a las cuestiones administrativas del Centro (párr. 6).

La Comisión de Administración Pública Internacional establece las escalas de sueldos aplicables en cada lugar. Los sueldos de los funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico y del personal nacional de Servicios Generales en Uganda aumentaron en el ejercicio 2017/18 tras la culminación de un examen integral de los sueldos el 21 de noviembre de 2016.

B. Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto

(A/70/742)

La Comisión Consultiva comparte la preocupación de la Junta de Auditores por el nivel y la frecuencia constantes de las redistribuciones entre grupos y categorías de gastos en todas las operaciones de mantenimiento de la paz (párr. 31).

Las redistribuciones en el Centro Regional de Servicios quedan circunscritas a las necesidades operacionales y se examinan cuidadosamente teniendo en cuenta las directrices establecidas de conformidad con la orientación del Contralor para la administración de las habilitaciones de créditos.

La Comisión observa con consternación que en los proyectos de presupuesto de las misiones para 2016/17 no siempre se cumple el requisito de examinar todos los puestos que hayan estado vacantes durante dos años o más y de proponer su retención o supresión (párr. 46).

Se llevó a cabo un examen exhaustivo de los puestos cuya retención o supresión se había propuesto.

La Comisión Consultiva recuerda la solicitud de la Asamblea General enunciada en su resolución [69/307](#) de que el Secretario General reduzca la huella ambiental general de cada misión de mantenimiento de la paz. A este respecto, la Comisión reitera la importancia de que se siga dando prioridad a las medidas que resulten más eficaces e intensificándolas, especialmente las relacionadas con la eliminación, la remoción y el reciclaje de bienes y materiales de las misiones (véase [A/68/782](#), párr. 120). La Comisión aguarda con interés que se terminen de formular las políticas actualizadas de gestión medioambiental y de los desechos, y confía en que en el próximo informe sinóptico se incluyan las consecuencias concretas relativas al impacto de esas políticas en las misiones sobre el terreno, junto con una actualización acerca de la puesta en práctica del proyecto del Servicio de Asistencia Técnica Rápida en materia de Clima y Medio Ambiente y las iniciativas en marcha para introducir alternativas de tecnología de energía renovable en las operaciones de mantenimiento de la paz (párr. 94).

El Centro Regional de Servicios seguirá utilizando los edificios de oficinas 1 a 4, en los que se ha instalado un sistema de ventilación natural en el marco de los esfuerzos del Centro por reducir su huella ambiental general, mediante ajustes mínimos en los que se tienen presentes las condiciones para la seguridad en el trabajo del personal. Además, el edificio del Centro Regional de Capacitación y Conferencias dispone de un sistema de refrigeración central que se prevé que esté en funcionamiento en el ejercicio 2018/19. El sistema incluirá sensores para vigilar el consumo de agua y electricidad y la calidad del aire, que harán posible que el Centro Regional de Servicios adopte medidas correctivas si se observa un consumo excesivo. Por otro lado, el Centro propone instalar un sistema para vigilar a distancia la infraestructura sobre el terreno con el fin de modernizar todos los equipos de suministro y cuadros de distribución que necesitan un control constante, con miras a garantizar la emisión de alarmas de mantenimiento preventivo y una respuesta a tal efecto y facilitar un rápido mantenimiento correctivo y la reducción de los costos de los suministros. También se instalarán sensores y detectores de movimiento en los edificios del Centro

Como observación general relativa a la gestión de las operaciones aéreas, la Comisión Consultiva considera que las causas subyacentes de las observaciones y las deficiencias señaladas en los párrafos que figuran a continuación están relacionadas entre sí y requieren un esfuerzo coordinado de las oficinas pertinentes de la Sede y de la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi (Italia) y el Centro Regional de Servicios, así como de cada una de las misiones de mantenimiento de la paz (párr. 118).

La Comisión Consultiva lamenta que el informe sinóptico no contenga detalles relativos a una evaluación de las funciones y actividades de las distintas oficinas que se ocupan de la gestión y la supervisión de las operaciones aéreas para las misiones de las Naciones Unidas sobre el terreno (párr. 130).

La Comisión considera que esta evaluación exhaustiva ya debería haberse realizado, en vista de la necesidad de mejorar la supervisión y gestión de las operaciones aéreas, como ponen de manifiesto las observaciones y recomendaciones formuladas en los párrafos 122 y 126, y de las deficiencias señaladas por la Junta de Auditores, en particular con respecto a la función de la Sección de Transporte Aéreo, el Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas y el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos. Por consiguiente, la Comisión recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que acelere la finalización de su evaluación de las funciones y las responsabilidades de las oficinas que se ocupan de la gestión y la supervisión de las operaciones aéreas para las misiones de mantenimiento de la paz y presente información exhaustiva sobre la cuestión en su próximo informe sinóptico (párr. 131).

para seguir la actividad de modo que se pueda ajustar de manera automática la iluminación. El Centro ha aportado fondos al proyecto del Servicio de Asistencia Técnica Rápida en materia de Clima y Medio Ambiente como parte de la iniciativa intersectorial.

La Sección de Transporte Aéreo del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno se encarga del programa de aviación y dirige las actividades para aprobar y publicar una nueva directiva sobre las funciones y responsabilidades del Servicio de Transporte Aéreo de la Sede, el Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas de Brindisi (Italia) y el componente aéreo del Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos de Entebbe. La División de Apoyo Logístico delimitó claramente las funciones y responsabilidades del Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas y el Servicio de Transporte Aéreo en diciembre de 2017.

La Sección de Transporte Aéreo del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno se encarga de realizar la evaluación exhaustiva mencionada y de actualizar, definir y aclarar las funciones y responsabilidades de las distintas oficinas de su competencia. Esa evaluación se llevó a cabo en el contexto de la iniciativa del Secretario General, junto con la revisión del Manual de aviación del Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz, que ya se presentó para la aprobación del personal directivo superior del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno.

Después de que se aprueben los documentos de gobernanza, el Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas y el componente aéreo del Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos podrán revisar sus procedimientos operativos normalizados, indicadores clave de desempeño, planes de trabajo y descripciones de funciones.

La Comisión destaca la necesidad de una planificación y presupuestación realistas y de la mejora de la vigilancia y supervisión de proyectos, incluso por las oficinas apropiadas del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno en la Sede y la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi, en particular para los proyectos que abarcan más de un ciclo presupuestario. Los detalles de los proyectos multianuales deberían incluirse en las propuestas presupuestarias concretas, incluido el estado general de aplicación en el momento de la solicitud presupuestaria correspondiente y los proyectos por valor de 1 millón de dólares o más deben estar claramente identificables dentro de la solicitud presupuestaria (párr. 157).

La Comisión espera con interés examinar los resultados del análisis en curso de la posibilidad de sustituir parte de la flota de vehículos ligeros de pasajeros con automóviles de tipo sedán, vehículos multipropósito y vehículos de tipo alternativo (párr. 160).

Las propuestas presupuestarias para el ejercicio 2018/19 se siguieron elaborando con mayor exactitud, teniendo en cuenta los recursos aprobados para 2017/18 y las tendencias históricas, así como con todas las propuestas de necesidades de recursos fundamentadas. Además, el Centro Regional de Servicios ha suscrito un acuerdo de prestación de servicios con la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi, que le brindará apoyo técnico mediante la realización de estudios de viabilidad y la gobernanza a distancia de todos los proyectos de construcción actuales y futuros del Centro, como medida para reforzar la vigilancia y la supervisión de los proyectos, por cuanto el Centro carece de ese recurso.

El Centro Regional de Servicios depende de la MONUSCO para el apoyo al transporte terrestre. Sin embargo, el Centro seguirá examinando y optimizando su demanda de vehículos en función de sus necesidades operacionales. El Centro no propone comprar nuevos vehículos durante el ejercicio.

[\(A/71/836/Add.9\)](#)

La Comisión Consultiva considera que el próximo informe del Secretario General sobre el Centro Regional de Servicios de Entebbe debería proporcionar más información acerca de los vuelos de evacuación médica (párr. 14).

La Comisión Consultiva no tiene objeciones a la propuesta de reestructuración y confía en que genere ganancias en eficiencia y mejore el apoyo prestado a las categorías de personal y las misiones clientes. La Comisión espera que en el próximo informe del Secretario General relativo al Centro Regional de Servicios de Entebbe se incluya información sobre las ganancias en eficiencia obtenidas con la reestructuración (párr. 15).

El Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno proporciona una aeronave adecuada y económica en los casos en que es necesario.

El Centro Regional de Servicios no ha logrado poner en marcha la estructura aprobada para el ejercicio 2017/18, puesto que el examen independiente de los servicios compartidos que gestiona el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno terminó en octubre de 2017 y dio lugar a recomendaciones valiosas para mejorar la estructura del Centro. Por consiguiente, en el ejercicio 2018/19, el Centro propone reorganizar su estructura con el fin de prestar a los usuarios finales unos servicios más centrados en los clientes, más normalizados y oportunos y de mayor calidad, que se sustentarán en un modelo de concentración y distribución en las misiones clientes y para los que se tendrán en cuenta las recomendaciones concretas del examen de los servicios compartidos con miras a mejorar los procesos.

La Comisión Consultiva recuerda que, en su resolución 69/307, la Asamblea General decidió conferir independencia operativa y de gestión al Centro Regional de Servicios de Entebbe e hizo suya la iniciativa del Secretario General de que el Centro presentara informes directamente al Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno. La Comisión recuerda también que la iniciativa del Secretario General en aquel momento no suponía la creación de un nuevo comité directivo al que rindiera cuentas el anterior Comité Directivo, ahora junta de clientes (véase A/69/651, párr. 27). La Comisión Consultiva es de la opinión de que los nuevos mecanismos de gobernanza han creado un nivel adicional de gobernanza, en virtud del cual el Centro presentaría informes al Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno a través del Comité Directivo, que podría no ser coherente con la resolución 69/307 de la Asamblea General. Teniendo en cuenta la decisión de la Asamblea General sobre la independencia operativa y de gestión del Centro y de que el Centro presentara informes directamente al Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, la Comisión Consultiva recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que perfeccione los mecanismos de gobernanza y proporcione información actualizada al respecto en su próximo informe sobre el Centro (párr. 19).

La Comisión Consultiva hace notar que el multiplicador de 27,7 es idéntico al utilizado en 2016 (véase A/70/754) y opina que el multiplicador debería reflejar los datos de ejercicios anteriores, así como las ganancias en eficiencia logradas. La Comisión espera que en el próximo informe del Secretario General se proporcione información sobre las ganancias en eficiencia y datos de períodos anteriores y el consiguiente efecto en el multiplicador (párr. 22).

La Comisión Consultiva observa que el establecimiento del Centro Regional de Servicios de Entebbe es anterior a la implantación de Umoja y que el Centro se basa en el concepto de centralizar las funciones administrativas de las misiones clientes, utilizando el modelo de escalabilidad para determinar el tamaño de la dotación de personal. Teniendo esto en cuenta, la Comisión considera que la implantación de Umoja no debe impedir que se aplique el modelo de escalabilidad al Centro, incluidos el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y los Servicios Regionales de Tecnología de la Información

El Centro Regional de Servicios está colaborando con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno para poner en marcha una estructura revisada de la gobernanza con el fin de aumentar su eficacia, teniendo en cuenta los entregables propuestos en el examen de los servicios compartidos que gestiona el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno.

Tomando en consideración que hay más estabilidad en el Centro Regional de Servicios, se confía en que la familiaridad con los procesos en un entorno de servicios compartidos, junto con la aplicación prevista de los resultados del examen de los servicios compartidos, facilite que el aumento de la eficiencia dé lugar a una reducción de las necesidades de dotación de personal del Centro. Con ese fin, en el modelo de escalabilidad para el ejercicio 2018/19 se estimó una ganancia en eficiencia del 5% en su función transaccional, lo que conllevó la revisión del multiplicador.

En el modelo de escalabilidad se conservan los elementos que dan prioridad a las funciones transaccionales del Centro Regional de Servicios y se han dejado fuera de los cálculos el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos. Los servicios de estas dos secciones son en su mayoría incompatibles con las actividades financieras y las actividades de administración del personal de las líneas de servicios funcionales. Los esfuerzos para preparar un marco hipotético que integre el Servicio Regional de

y las Comunicaciones, y reitera que el Secretario General debe perfeccionar el modelo de escalabilidad de modo que incluya el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (párr. 24).

La Comisión Consultiva señala que algunas misiones están desempeñando funciones que habían sido encomendadas al Centro Regional de Servicios de Entebbe y que están reteniendo a personal de las misiones para ese fin, y es de la opinión de que mientras el Centro no preste servicios normalizados a todas las misiones clientes no se obtendrán todas las ganancias en eficiencia y las ventajas de un centro regional de servicios. La Comisión considera también que esta situación afectaría a la precisión del modelo de escalabilidad en cuanto al número de clientes a los que presta servicio el Centro. Por consiguiente, la Comisión recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que en su próximo informe proporcione información detallada sobre las distintas funciones que desempeña el Centro y los servicios que presta a cada misión cliente (párr. 25).

La Comisión Consultiva recuerda que, de conformidad con su resolución 69/307, la Asamblea General solicitó al Secretario General que continuara el plan de nacionalización, de manera gradual, durante un período de dos años. La Comisión observa con preocupación que ahora se prevé que el plan de nacionalización lleve cinco años. Teniendo en cuenta el calendario de dos años establecido por la Asamblea General, la Comisión considera que el Secretario General debería redoblar los esfuerzos para finalizar cuanto antes el plan de nacionalización (párr. 26).

Tecnología de la Información y las Comunicaciones y el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos pusieron de manifiesto que para el estudio de la escalabilidad de esas secciones resulta más propicio un modelo que confluya con otras actividades comparables de la gestión del transporte o los servicios de la tecnología de la información y las comunicaciones.

En el ejercicio 2018/19, el Centro Regional de Servicios seguiría prestando servicios uniformes a todas las misiones clientes, de conformidad con el acuerdo de prestación de servicios. Este acuerdo también se revisaría teniendo en cuenta los resultados del examen de los servicios compartidos que gestiona el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, en coordinación con este Departamento y las misiones clientes del Centro. Por otro lado, el Centro presta servicios de nómina al personal de contratación nacional y el personal uniformado, servicios de subsidios de educación y aprobaciones de los pagos fuera del ciclo normal de todas las misiones en África, como se indica en sus hipótesis de planificación para el ejercicio 2018/19. Sin embargo, está previsto que en el ejercicio 2018/19 se transfieran al Centro las funciones residuales relativas al cierre de misiones, como en el caso de la UNMIL.

El Centro Regional de Servicios está llevando a cabo un examen de las medidas de continuidad de las operaciones para garantizar la continuidad de los servicios a sus misiones clientes. Como parte de ese examen, se ha determinado que la proporción actual de personal nacional e internacional (un 68% frente a un 32%) está en consonancia con las necesidades del Centro para la continuidad de las operaciones, teniendo en cuenta su entorno operacional. Por consiguiente, el Centro ha propuesto dejar pendiente el programa de nacionalización, en vista de sus necesidades institucionales. Cabe señalar que el Centro ya ha adoptado medidas para nacionalizar el personal en los últimos tres ejercicios financieros, lo que ha dado lugar a la proporción actual.

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 (2018/19)

