



Asamblea General

Distr. general
10 de febrero de 2022
Español
Original: inglés

Septuagésimo sexto período de sesiones

Tema 150 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 2022 y el 30 de junio de 2023

Informe del Secretario General

Índice

	<i>Página</i>
I. Mandato y resultados previstos	5
A. Generalidades	5
B. Hipótesis de planificación e iniciativas de apoyo a la misión	6
C. Cooperación entre misiones regionales	22
D. Alianzas, coordinación con el equipo en el país y enfoque integrado	22
E. Marcos de presupuestación basada en los resultados	23
F. Necesidades de recursos humanos	42
II. Recursos financieros	60
A. Necesidades globales de recursos	60
B. Factores de vacantes	61
C. Capacitación	61
III. Análisis de las diferencias	62
IV. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General	64



V.	Resumen de las medidas adoptadas para aplicar las decisiones y solicitudes de la Asamblea General que figuran en su resolución 75/294 , incluidas las solicitudes y recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto hechas suyas por la Asamblea y las recomendaciones de los órganos de supervisión.	65
A.	Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto	65
B.	Junta de Auditores	68
Anexos		
I.	Definiciones.	69
II.	Organigrama	71
III.	Volumen de transacciones y equivalente a tiempo completo para cada línea de servicios, teniendo en cuenta el carácter dinámico y no dinámico de los servicios	72

Resumen

El presente informe contiene el presupuesto para el Centro Regional de Servicios de Entebbe para el período comprendido entre el 1 de julio de 2022 y el 30 de junio de 2023, que asciende a 43.185.600 dólares de los Estados Unidos.

El proyecto de presupuesto, cuyo monto asciende a 43.185.600 dólares, representa un aumento de 2.913.300 dólares (un 7,2 %) respecto a los fondos asignados para el ejercicio 2021/22, por valor de 40.272.300 dólares.

Durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2022 y el 30 de junio de 2023, el Centro Regional de Servicios seguirá prestando servicios de recursos humanos, financieros y de comunicaciones y tecnología de la información, y coordinando, integrando, unificando y optimizando las soluciones de transporte y desplazamiento de personal y mercancías entre las misiones sobre el terreno de las Naciones Unidas en África. También seguirá prestando a sus entidades clientes servicios de apoyo en materia de adquisiciones. En el ejercicio 2022/23, el Centro ofrecerá servicios a 17 entidades clientes, así como apoyo a las misiones clientes liquidadas y terminadas.

En el presupuesto se prevén 405 miembros del personal civil, a saber, 133 de contratación internacional, 265 de contratación nacional y 7 de los Voluntarios de las Naciones Unidas, cifra que representa la supresión de 2 puestos internacionales y 17 nacionales, así como la conversión en plazas nacionales de 2 puestos internacionales, por lo que la disminución neta es de 4 puestos internacionales y 15 nacionales.

Las necesidades de recursos totales del Centro Regional de Servicios para el ejercicio económico comprendido entre el 1 de julio de 2022 y el 30 de junio de 2023 se han vinculado con el objetivo del Centro a través de una serie de marcos basados en los resultados organizados por componentes: la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos; la Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación; la Sección de Servicios al Cliente; la Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento; el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno; el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada y la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones, como dependencias arrendatarias del Departamento de Apoyo Operacional. Los recursos humanos del Centro, expresados en número de funcionarios, se han desglosado por componente, salvo los de la dirección y gestión ejecutivas, que se refieren al Centro en su conjunto.

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

Recursos financieros

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

Categoría	Gastos (2020/21)	Fondos asignados (2021/22)	Estimaciones de gastos (2022/23)	Diferencia	
				Monto	Porcentaje
Personal civil	29 751,7	33 049,5	36 341,1	3 291,6	10,0
Gastos operacionales	6 532,8	7 222,8	6 844,5	(378,3)	(5,2)
Recursos necesarios en cifras brutas	36 284,5	40 272,3	43 185,6	2 913,3	7,2
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	3 710,4	3 893,2	4 242,8	349,6	9,0
Recursos necesarios en cifras netas	32 574,1	36 379,1	38 942,8	2 563,7	7,0
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	—	—	—	—	—
Total de recursos necesarios	36 284,5	40 272,3	43 185,6	2 913,3	7,2

Recursos humanos

	<i>Personal internacional</i>	<i>Personal nacional^a</i>	<i>Plazas temporarias</i>	<i>Voluntarios de las Naciones Unidas</i>	<i>Total</i>
Dirección y gestión ejecutivas					
Aprobados 2021/22	20	34	–	6	60
Propuestos 2022/23	19	38	–	6	63
Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos					
Aprobados 2021/22	38	66	–	–	104
Propuestos 2022/23	37	59	–	–	96
Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación					
Aprobados 2021/22	15	47	–	–	62
Propuestos 2022/23	16	36	–	–	52
Sección de Servicios al Cliente					
Aprobados 2021/22	3	24	–	–	27
Propuestos 2022/23	3	24	–	–	27
Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento					
Aprobados 2021/22	26	83	–	–	109
Propuestos 2022/23	23	82	–	–	105
Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno					
Aprobados 2021/22	13	9	–	–	22
Propuestos 2022/23	13	9	–	–	22
Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada					
Aprobados 2021/22	12	6	–	–	18
Propuestos 2022/23	12	6	–	–	18
Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones					
Aprobados 2021/22	10	11	–	1	22
Propuestos 2022/23	10	11	–	1	22
Total					
Aprobados 2021/22	137	280	–	7	424
Propuestos 2022/23	133	265	–	7	405
Cambio neto	(4)	(15)	–	–	(19)

^a 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, a raíz de la aprobación de la resolución 64/269 de la Asamblea General, 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. La Asamblea, en el párrafo 62 de su resolución 69/307, decidió conferir independencia operativa y de gestión al Centro y solicitó al Secretario General que le presentara un proyecto de presupuesto para el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017, con cargo a las misiones que apoya el Centro. En su resolución 75/294, la Asamblea aprobó el presupuesto del Centro para el período 2021/22.

2. El Centro Regional de Servicios se creó para proporcionar servicios compartidos a las misiones participantes, con el objetivo de que las funciones transaccionales y administrativas que no dependían de la ubicación se transfiriesen de las misiones sobre el terreno al Centro. Este enfoque abarca los aspectos transaccionales del apoyo en materia de recursos humanos, finanzas, desplazamiento y control multimodal, transporte de personal y mercancía y tecnología de la información y las comunicaciones (TIC). El Centro se creó con miras a aprovechar las ventajas de centralizar las funciones para que puedan realizarse con mayor eficacia mediante la integración de procesos, la especialización, la normalización y la reconversión de los procesos.

3. Dentro de este objetivo general, durante el ejercicio presupuestario el Centro Regional de Servicios contribuirá a la prestación de servicios eficientes y eficaces a las misiones clientes mediante la obtención de los productos clave a ese respecto indicados en los marcos que figuran más adelante. Esos marcos están alineados con los componentes del Centro, de la siguiente manera: Prestaciones y Nómina de Sueldos; Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación; Servicios al Cliente; Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento; Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno; Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada; y Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones en Entebbe.

4. Para el ejercicio 2022/23, el Centro Regional de Servicios tendrá las 17 entidades clientes que se indican a continuación:

a) Siete operaciones de mantenimiento de la paz y oficinas de apoyo, a saber, la Misión de las Naciones Unidas para el Referéndum del Sáhara Occidental (MINURSO), la Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Centroafricana (MINUSCA), la Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en Malí (MINUSMA), la Misión de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo (MONUSCO), la Fuerza Provisional de Seguridad de las Naciones Unidas para Abyei (UNISFA), la Misión de las Naciones Unidas en Sudán del Sur (UNMISS) y la Oficina de las Naciones Unidas de Apoyo en Somalia (UNSOS);

b) Nueve misiones políticas especiales, a saber, la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, la Oficina Regional de las Naciones Unidas para África Central (UNOCA), la Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en Somalia (UNSOM), la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, la Oficina de las Naciones Unidas para África Occidental y el Sahel (UNOWAS), la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, el Grupo de Expertos sobre Somalia, la Misión de Apoyo de las Naciones

Unidas en Libia (UNSMIL) y la Misión Integrada de Asistencia de las Naciones Unidas para la Transición en el Sudán (UNITAMS);

c) La Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana (ONUUA).

5. El Centro también desempeñará las funciones residuales de liquidación de la Operación Híbrida de la Unión Africana y las Naciones Unidas en Darfur (UNAMID) y la Oficina Integrada de las Naciones Unidas para la Consolidación de la Paz en Guinea-Bissau (UNIOGBIS), cuyos mandatos finalizaron el 31 de diciembre de 2020, y de la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, cuyo mandato finalizó el 30 de junio de 2021.

6. El Centro también prestará servicios administrativos a ciertas entidades clientes que no son misiones, como el Servicio de Actividades Relativas a las Minas de las Naciones Unidas (UNMAS), para personal destinado en varias misiones de África, así como para personal destinado en lugares que no cuentan con presencia de misiones, personal de las oficinas regionales del Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas destinado en Entebbe y Goma y para el personal de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) en Entebbe.

7. Los logros previstos permitirán alcanzar los objetivos del Centro Regional de Servicios y los indicadores de progreso muestran en qué medida se ha avanzado hacia esos logros durante el ejercicio presupuestario. Los recursos humanos del Centro, expresados en número de funcionarios, se han desglosado por línea de servicios. Las diferencias en la dotación de personal con respecto al presupuesto para 2021/22 se explican en los respectivos componentes.

B. Hipótesis de planificación e iniciativas de apoyo a la misión

8. La visión estratégica y el propósito del Centro Regional de Servicios es explotar las sinergias y las economías de escala para prestar un apoyo eficiente y eficaz y reducir o eliminar el despilfarro, la duplicación y la saturación en los servicios de apoyo logístico, administrativo y financiero a las misiones sobre el terreno, de modo que se les permita cumplir sus mandatos con eficacia. A lo largo de los años, el Centro ha obtenido importantes beneficios cuantificables para la Organización ligados a la reducción de costos mediante el aumento de las economías de escala, una mayor dependencia de la mano de obra nacional disponible, el suministro de soluciones de TIC optimizadas y que aportan valor, el uso de la tecnología para reducir la huella ambiental del Centro y el fomento de un marco integrado para la cadena de suministro.

9. En el ejercicio 2022/23 el Centro:

a) Seguirá prestando a sus clientes los servicios esenciales de apoyo que ofrece en materia de recursos humanos, finanzas, viajes, adquisiciones y TIC, así como apoyo logístico. Proporcionará i) servicios administrativos transaccionales de elevada calidad y carácter estándar para todos los clientes; ii) servicios innovadores de TIC para el Centro y sus clientes en la región de África, impulsando las mejores prácticas en materia tecnológica y velando por la coherencia en la elaboración y aplicación de normas y políticas y la prestación de servicios a esas misiones, en coordinación con la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones; iii) la gestión integrada de la cadena de suministro, apoyando el sistema de gestión por categorías y la coordinación del despacho de carga, la adquisición de existencias para el despliegue regional y el apoyo logístico a las misiones regionales ofrecido por terceros; y iv) tareas residuales de liquidación para varias misiones terminadas, entre otras, la UNAMID;

b) Seguirá buscando oportunidades para mejorar la calidad de los servicios prestados y aplicar mejoras en los procesos, a fin de obtener resultados simplificando los procesos y equilibrando el riesgo y la agilidad. Se seguirán empleando y fomentando iniciativas como el impulso a la digitalización, el uso de firmas en línea y otras medidas destinadas a favorecer la tramitación virtual de las transacciones que resultaron extremadamente útiles durante la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19). El Centro continuará estudiando posibilidades de ampliar la automatización robótica de procesos, que se implantó por completo en la información telefónica y la facturación en el ejercicio 2021/22. Se continuará expandiendo el sistema de vigilancia remota de la infraestructura sobre el terreno en todas las zonas para gestionar eficazmente la utilización del equipo y los recursos y supervisar su uso. Al mismo tiempo, se reforzará el plan de continuidad de las operaciones del Centro, a fin de que esté listo para responder a la aparición de cualquier amenaza a sus operaciones y garantizar la prestación de servicios eficaz e ininterrumpida. El Centro seguirá actualizando y probando su plan de continuidad de las operaciones, con especial atención a la evaluación del riesgo y la planificación para emergencias. El Centro también seguirá poniendo al día su registro de riesgos para detectar posibles fuentes de riesgos y crear medidas de mitigación y soluciones viables para los riesgos detectados;

c) Seguirá fomentando una cultura del multilingüismo, el empoderamiento y la creatividad, al tiempo que se promueve el bienestar del personal. El Centro seguirá participando en iniciativas de desarrollo de la capacidad y bienestar a fin de aumentar la productividad. La oferta en materia de multilingüismo se ampliará para ofrecer clases de idiomas en un formato mixto basado en Internet, virtual y presencial. Este enfoque permitirá al Centro mejorar la prestación de servicios, al hacer posible que el personal se relacione con los clientes en varios idiomas oficiales, como el árabe, el francés y el inglés;

d) El Centro también seguirá ofreciendo a sus clientes la asistencia diaria del servicio de atención a los usuarios de Umoja (nivel 2b) en materia de recursos humanos. El Centro tiene previstos tres equivalentes a tiempo completo para llevar a cabo esta función.

10. En cumplimiento de las recomendaciones de la Junta de Auditores y de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (véanse [A/71/836/Add.9](#), [A/72/789/Add.9](#), [A/73/755/Add.14](#), [A/74/737/Add.3](#) y [A/75/822/Add.9](#)), que la Asamblea General hizo suyas en sus resoluciones [71/293](#), [72/286](#), [73/309](#), [74/281](#) y [75/294](#), el Centro Regional de Servicios continuará utilizando su modelo de escalabilidad como base para formular el presupuesto en el ejercicio 2022/23. El uso de un modelo de escalabilidad para calcular la dotación de plantilla del Centro es un modelo institucional único que parte de una dotación de base cero para establecer la escala de las necesidades. A tal efecto tiene en cuenta, principalmente, las fluctuaciones en el número de funcionarios de su base de clientes, las funciones realizadas por el Centro para sus clientes, el volumen previsto de transacciones, derivado de los resultados anteriores, y el esfuerzo en tiempo de trabajo empleado en ejecutar cada transacción.

Estructura del Centro Regional de Servicios de Entebbe

11. El Centro Regional de Servicios continuará operando en el marco de las estructuras implantadas en el ejercicio 2021/22. Los objetivos a largo plazo siguen siendo las ventajas permanentes derivadas de un buen modelo operativo de servicios compartidos, acorde con las mejores prácticas, el apoyo a las iniciativas de tecnología de la información y las comunicaciones en la región y el fomento de la gestión integrada de la cadena de suministro a través del Centro de Apoyo y Despliegue de

Avanzada y la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones. Concretamente, el Centro mantendrá su estructura vertebrada en las cuatro secciones de prestación de servicios siguientes:

a) La Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos, integrada por 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) La Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación, integrada por la línea de servicios de viajes, la línea de servicios de solicitudes de reembolso y la línea de servicios de subsidios de educación;

c) La Sección de Servicios al Cliente, integrada por la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento y la Dependencia de Apoyo al Cliente;

d) La Sección de Servicios Financieros y Vigilancia 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.

12. El Centro Regional de Servicios seguirá manteniendo sus funciones de apoyo bajo el control de la Oficina del Director. También mantendrá las oficinas de apoyo encuadradas en el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno, y el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada y la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones como dependencias arrendatarias del Departamento de Apoyo Operacional.

13. En la sección F figuran los detalles sobre la dotación de plantilla y los cambios propuestos para cada sección.

14. En el cuadro 1 se ofrece información sobre los servicios que prestará el Centro Regional de Servicios en las distintas líneas de servicios.

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

<i>Cartera</i>	<i>Servicios</i>	<i>Misiones</i>
Función administrativa, que abarca los recursos humanos y los servicios financieros y de viajes para todo el personal	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de incorporación y separación: trámites de ingreso y cese en el servicio, gestión de ofertas de trabajo, asistencia para viajes, expedición de pasajes, primas de asignación, primas de traslado, pagos fuera del ciclo de la nómina, prestaciones por separación del servicio • Servicios de prestaciones y nómina de sueldos: subsidios y recuperación de importes relacionados con las 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, y tiempo y asistencia para descanso y recuperación para viajes reglamentarios 	Todas las misiones de África, el propio Centro Regional de Servicios y otras entidades que reciben apoyo en la Base de Apoyo de Entebbe (Servicio Integrado de Capacitación, OSSSI, UNMAS y Oficina Regional del Ómbudsman y de Mediación)

Cartera	Servicios	Misiones
Subsidio de educación y pagos al personal internacional fuera del ciclo de la nómina	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Servicios financieros: conciliaciones bancarias, tramitación de la recuperación de costos 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 para las funciones residuales transferidas al Centro Regional de Servicios, procedimientos de control interno y vigilancia del cumplimiento, reclamaciones de terceros, asignación de los roles de Umoja, servicios de caja y pagos a proveedores • Servicios de subsidio de educación: anticipos y solicitudes de reembolso del subsidio de educación • Pagos fuera del ciclo de la nómina: primas de asignación y traslado para el personal internacional 	Todas las misiones en África, incluido el Centro Regional de Servicios
Tramitación de la nómina de sueldos para el personal nacional y el personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de dietas mensuales, anticipos y finiquitos para el personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas; y prestaciones diarias y prestaciones por licencia de descanso para los contingentes • 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 	Todas las misiones en África, incluido el Centro Regional de Servicios
Preparación de los informes sobre el presupuesto, la ejecución y el desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de cálculo de costos, justificaciones de la diferencia, resumen del presupuesto, control y supervisión de costos y certificación de los gastos 	Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos
Apoyo al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del centro de llamadas y solicitudes iNeed 	Todas las misiones en África, incluido el Centro Regional de Servicios

<i>Cartera</i>	<i>Servicios</i>	<i>Misiones</i>
Centro Regional de Capacitación y Conferencias	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones de capacitación y conferencias, apoyo técnico y administrativo a las actividades de capacitación y conferencias, transporte y reproducción del material de capacitación 	Todas las misiones de África y todas las demás entidades, incluidas entidades ajenas a la Secretaría, en función de las necesidades
Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno	<ul style="list-style-type: none"> • Facturación telefónica regional, apoyo operacional 	Todas las misiones en África, incluidos el Centro de Servicios Regionales, la OSSSI, la Oficina del Ómbudsman y el UNMAS
Servicios de administración de bienes	<ul style="list-style-type: none"> • Suministro de espacio de oficina, servicios de mantenimiento generales y especiales 	OSSI, UNMAS
Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de los desplazamientos regionales y especiales de personal y mercancía, y gestión de la cadena de suministro 	Todas las misiones en África, incluido el Centro Regional de Servicios
Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a las entidades clientes en materia de adquisiciones y gestión de la cadena de suministro 	UNOWAS, UNOCA, la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, el Centro Regional de Servicios, los centros de información de las Naciones Unidas en la región, y apoyo para adquisiciones especiales a la UNISFA, la Base de Apoyo de Entebbe/MONUSCO, la UNITAMS, la UNMISS, la MINUSCA y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos

Iniciativas de apoyo a la misión

15. El Centro Regional de Servicios seguirá reforzando la colaboración con los clientes y mejorando su experiencia a través de diversas iniciativas. Este enfoque prevé: a) el uso del modelo de prestación de servicios al cliente para garantizar que el Centro disponga de las competencias y las capacidades adecuadas, apoyadas por el proceso y las herramientas adecuadas para permitir la ejecución del mandato (el modelo define las responsabilidades de gestión de los clientes para que la experiencia de estos sea un proceso debidamente estructurado de principio a fin entre el Centro y las misiones clientes); b) el uso de las sesiones de colaboración con los clientes para tratar cuestiones estratégicas y temáticas importantes y mantenerse al tanto de los acontecimientos en el Centro y sus misiones clientes; c) la aplicación del marco de aseguramiento de la calidad para la gestión de las consultas; d) la actualización de las metas de desempeño y los indicadores clave del desempeño ajustando la visión del Centro a su marco de gestión del desempeño y a las expectativas de los clientes; y e) el fomento del multilingüismo mediante la formación del personal para ofrecer un servicio mejor a sus clientes.

16. Para seguir prestando apoyo a sus antiguos clientes, el Centro seguirá ocupándose, sin utilizar recursos adicionales, de las restantes actividades residuales derivadas de la liquidación de la UNAMID, la UNIOGBIS y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, en coordinación con el Departamento de Apoyo Operacional y el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de

la Gestión. Entre las actividades residuales figuran la separación del personal, los pagos a proveedores, las amortizaciones y los estados financieros mensuales.

17. El Centro seguirá manteniendo y utilizando sus modernas instalaciones de capacitación para organizar cursos, seminarios, talleres y conferencias dirigidos a sus clientes regionales y otros clientes de la Secretaría en general. El Centro Regional de Capacitación y Conferencias ha reabierto plenamente en el ejercicio 2021/22, respetando los protocolos de la COVID-19 para garantizar la seguridad de los participantes. El Centro continuará aprovechando las enseñanzas sobre bienestar y seguridad aprendidas durante la pandemia y ampliará al mismo tiempo su atención preparando e impartiendo cursos de formación en consonancia con los objetivos generales de capacitación de la organización en el ejercicio 2022/23.

18. El Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno seguirá estudiando formas de optimizar las operaciones básicas de TIC en las misiones sobre el terreno, ofreciendo soluciones basadas en el valor para mejorar las operaciones de las misiones, prestando servicios multiplicadores de fuerza, adoptando tecnologías nuevas e innovadoras, mejorando los perfiles de seguridad de las misiones, utilizando la tecnología para ayudar a las misiones a reducir su huella ambiental e impartiendo programas de capacitación que fomenten la preparación técnica.

19. El Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada y la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones apoyarán la aplicación general de la gestión integrada de la cadena de suministro. La Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones promoverá el sistema de gestión por categorías y mantendrá su asociación con el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada en los ámbitos del despacho de carga, la adquisición de existencias para el despliegue táctico y la contratación de apoyo logístico de terceros para las misiones regionales. Ambas entidades desempeñarán un papel fundamental en la puesta en práctica de la estrategia y la visión del Departamento de Apoyo Operacional para lograr una cadena de suministro ágil y bien gestionada que preste servicio a las misiones de las Naciones Unidas sobre el terreno con eficacia y eficiencia.

20. El Centro también tiene previsto continuar, en lo que respecta a las líneas de servicio integradas en él, con las revisiones del cumplimiento del marco de control interno del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, con el objetivo de reforzar los controles vigentes incorporados en los procesos operativos y determinar en qué medida atajan los riesgos inherentes. Además, seguirá trabajando en estrecha colaboración con el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión en las declaraciones de control interno. Esta iniciativa armonizará los controles en el Centro y en sus misiones clientes. Asimismo, intentará coordinar con el Departamento las matrices de control de riesgos utilizadas a efectos de mitigación.

21. En septiembre de 2021 se implantó la nueva solución para tramitar la prestación por peligrosidad. Se espera que las ganancias en eficiencia de las operaciones de los clientes obtenidas con la nueva solución se concreten plenamente en el ejercicio 2022/23. Aunque se han conseguido notables mejoras, el Centro sigue realizando ajustes manuales en las solicitudes de la prestación por peligrosidad. Se espera que la solución automatice totalmente el proceso, reduzca el trabajo manual y normalice la tramitación en todas las entidades clientes. También atenderá a las inquietudes formuladas por los órganos de supervisión sobre la administración de la prestación por peligrosidad, al eliminar los sobrepagos y los retrasos en el registro y el cobro de las sumas recuperadas del personal.

22. En el ejercicio 2022/23, el Centro seguirá contribuyendo a ecologizar la Base de Apoyo de Entebbe, plantando más árboles e iniciando el tratamiento de las aguas

residuales y la reutilización de aguas pluviales. El Centro continuará manteniendo los sistemas existentes de monitorización remota de infraestructuras sobre el terreno instalados en el ejercicio 2021/22 y ampliará su alcance para incluir el sistema de alarmas contra incendios de sus edificios y los contadores de aguas residuales como fase II. El sistema de monitorización remota de infraestructuras sobre el terreno es un mecanismo avanzado que permite supervisar, controlar y gestionar los depósitos de combustible, los contadores del consumo eléctrico, los depósitos de agua y los equipos de calefacción, ventilación y climatización de la Base de Apoyo de Entebbe en una fuente de información única y completa. El sistema, que resulta más fácil de entender al usuario, transforma los datos en información significativa y práctica, lo que permite a los equipos técnicos supervisar los procesos ordinarios e intervenir a distancia cuando se envían alertas por errores inesperados.

23. Los quioscos digitales de autoservicio instalados en el ejercicio 2021/22 seguirán manteniéndose y proporcionando al personal y los visitantes del Centro información de interés y actualizada sobre horarios de acontecimientos, notificaciones, directorios de oficinas, mapas y datos de vuelos, reduciendo de este modo la necesidad de servicios de impresión. El Centro también intentará ampliar la información proporcionada en los quioscos según sea necesario.

24. Para reducir aún más su huella ambiental, el Centro también seguirá adoptando y utilizando herramientas de almacenamiento electrónico de datos y de firma digital que permitan las transacciones sin papel en todas las líneas de servicio. De este modo se reducirán las impresiones y el papeleo, los interesados podrán firmar documentos desde cualquier lugar y en cualquier dispositivo, y se facilitará el teletrabajo.

25. El Centro también seguirá apoyando la aplicación medioambiental iEnduulu para dispositivos móviles. La aplicación, desarrollada por el equipo de sistemas de información geográfica de Brindisi e introducida en el ejercicio 2021/22, capta cuestiones ambientales, informa al respecto y sensibiliza al personal. iEnduulu proporciona a los equipos pertinentes información valiosa que les permite reaccionar rápidamente ante cualquier problema relacionado con el medio ambiente. La aplicación contribuirá a hacer realidad la visión articulada en la Estrategia Medioambiental de las Naciones Unidas para las Operaciones de Mantenimiento de la Paz. En el ejercicio 2022/23, el Centro tiene previsto integrar iEnduulu en el conjunto de aplicaciones medioambientales, que consta de una plataforma institucional de aplicaciones para dispositivos móviles y el sistema de monitorización remota de infraestructuras sobre el terreno.

26. El Director del Centro, que es el Coordinador de Seguridad de Zona designado para la región de Entebbe, ha implantado, en colaboración con el Departamento de Seguridad, un mecanismo en el que todo el personal de Entebbe tiene que hacer autocontroles semanales en línea para ofrecer actualizaciones sobre su situación de seguridad y la de sus familiares a cargo. En caso de emergencia, los vigilantes se ponen en contacto con todos los miembros del personal que tienen asignados para determinar cuál es su situación de seguridad. El Departamento de Seguridad recibe los informes de los autocontroles semanales y de emergencia, y determina las medidas necesarias en los casos en que el personal no ha dado señales. El Coordinador de Seguridad de Zona designado colabora estrechamente con la oficina del Coordinador Residente/Oficial Designado en asuntos de seguridad complejos relacionados con el personal del Centro.

27. La dotación de personal civil propuesta refleja una disminución global de 19 puestos. Esta disminución se debe a la supresión propuesta de 19 puestos (2 puestos de contratación internacional, a saber, 1 P-3 y 1 P-2, y 17 puestos de Servicios Generales de contratación nacional) por la reducción prevista del volumen de transacciones tras el cierre de la UNAMID, la UNIOGBIS, la Oficina del Enviado

Especial del Secretario General para Burundi y la Oficina del Coordinador para la Respuesta de Emergencia al Ébola.

28. De conformidad con las resoluciones de la Asamblea General 70/286 y 72/286, relativas a la contratación nacional de ciertas funciones, el Centro Regional de Servicios propone convertir 2 puestos del Servicio Móvil (1 en la Dependencia de Contabilidad y 1 en la Línea de Servicios de Caja) en puestos del Cuadro Orgánico de contratación nacional.

29. De conformidad con la resolución 72/286 de la Asamblea General, el Centro realizó progresos importantes, ya que tomó todas las medidas necesarias para considerar la posibilidad de hacer continuo el nombramiento de los funcionarios del Cuadro de Servicios Generales que cumplieren los requisitos. El Centro puso en marcha el Examen para el Cuadro de Servicios Generales a fin de contratar personal de esa categoría y sometió todas las vacantes específicas a la revisión de la Junta Central de Examen para las Actividades sobre el Terreno. La combinación de estas medidas permitirá al personal del Cuadro de Servicios Generales que se ajuste a los requisitos necesarios participar en la revisión de nombramientos continuos de 2016 cuando se ponga en marcha. En el ejercicio 2022/23, el Centro seguirá dotando al personal de Servicios Generales de mecanismos que les permitan reunir las condiciones necesarias para que se considere su paso a un nombramiento continuo a medida que cumplan los requisitos.

30. Se espera que en el ejercicio 2022/23 el Centro cubrirá totalmente sus necesidades de personal. Con arreglo a las previsiones, la reducción de 19 puestos en las líneas de servicio, conforme al modelo de escalabilidad, y los puestos cubiertos en el ejercicio 2021/22 arrojan una tasa global de vacantes para el Centro del 8 %. El Centro seguirá ideando estrategias para contrarrestar la elevada tasa de movimiento de personal ocasionada por la selección de personal en otras entidades de las Naciones Unidas, las jubilaciones previstas y otras situaciones que acarrear el desgaste de la plantilla. La posibilidad de ocupar plazas de contratación internacional, las oportunidades de ascenso o el acceso a plazas que ofrecen más derechos y prestaciones fuera del Centro actúan como incentivos para que el personal abandone el lugar de destino. Sin embargo, los importantes avances en materia de contratación logrados durante la primera mitad del ejercicio 2021/22 mantendrán la dotación de plantilla del Centro en niveles óptimos.

Estructura de gobernanza

31. En la estructura de gobernanza del Centro, se hace hincapié en que la gobernanza directa y la supervisión estratégica corran a cargo de la dirección del Departamento de Apoyo Operacional, y la gestión cotidiana corra a cargo de la dirección del Centro. La estructura de gobernanza renovada del Centro se vertebra en un Comité Directivo conjunto encabezado por el Subsecretario General de Operaciones de Apoyo, el Director de la División de Servicios de Recursos Humanos del Departamento de Apoyo Operacional, un representante del Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión, el Director del Centro, el Jefe de la Oficina Conjunta de Apoyo de Kuwait, la Presidencia de la Junta de Clientes del Centro Regional de Servicios y la Presidencia de la Junta de Clientes de la Oficina Conjunta de Apoyo de Kuwait. Las presidencias de las dos Juntas de Clientes representan a las entidades clientes de los dos centros de servicios. El Comité se reúne periódicamente para evaluar la marcha de la ejecución de las operaciones, y proporciona orientación y formula decisiones sobre asuntos clave y el porvenir del Centro.

32. La Junta de Clientes del Centro, cuyo cometido es garantizar la celebración de consultas periódicas con los clientes y que está integrada por directores y jefes de apoyo a las misiones de las misiones clientes, es un mecanismo que permite a los

clientes enviar comentarios, tratar cuestiones operacionales, intercambiar las mejores prácticas y trasladar cuestiones al Comité Directivo. La Junta tiene responsabilidades bien definidas que son distintas de las del Comité Directivo, lo cual permite mantener claramente separadas las cuestiones operativas cotidianas y las deliberaciones de la Junta de Clientes de las funciones de vigilancia de la gestión que ejerce el Comité Directivo compartido.

33. Además del Comité Directivo y la Junta de Clientes, la estructura de gobierno también incluye a los grupos de usuarios del Jefe de Recursos Humanos y del Oficial Jefe de Presupuesto. Se celebran reuniones mensuales con esas partes interesadas clave de todas las misiones clientes para debatir y resolver problemas a nivel operativo y poner ideas en común.

Modelo de escalabilidad

34. En cumplimiento de las recomendaciones de la Junta de Auditores y de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (véanse [A/71/836/Add.9](#), [A/72/789/Add.9](#), [A/73/755/Add.14](#), [A/74/737/Add.3](#) y [A/75/822/Add.9](#)), que la Asamblea General hizo suyas en sus resoluciones [71/293](#), [72/286](#), [73/309](#), [74/281](#) y [75/294](#), el Centro Regional de Servicios preparó un modelo de escalabilidad revisado que seguirá sirviendo de base para la formulación del presupuesto en el ejercicio 2022/23.

35. El modelo de escalabilidad, centrado en los aspectos transaccionales del Centro Regional de Servicios, ofrece un análisis de los equivalentes a tiempo completo basado en el tiempo invertido en las transacciones y los volúmenes anuales previstos que tiene en cuenta el número de miembros del personal autorizado de las entidades clientes previsto en el ejercicio 2022/23. El modelo está creado a partir de un concepto de dotación de personal de base cero cuya escala se puede ampliar. Este modelo, centrado en los aspectos transaccionales básicos y ligados a la prestación directa de servicios de las líneas del Centro, proporciona a las misiones clientes un enfoque dinámico en las esferas administrativas de recursos humanos, finanzas y viajes y excluye a las oficinas de los jefes y a las que no realizan actividades transaccionales. Los servicios transaccionales que cubre el modelo de escalabilidad son los de incorporación a la plantilla y separación del servicio, prestaciones y nóminas del personal internacional, prestaciones y nóminas del personal nacional, personal uniformado, servicios de viajes, solicitudes de indemnización y subsidio de educación, servicios de caja, servicios de proveedores, control interno y contabilidad.

36. El alcance del modelo de escalabilidad excluye el componente de dirección y gestión ejecutivas, así como la Sección de Servicios al Cliente, el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno, el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada y la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones, ya que el modelo se construyó para proyectar la cantidad de personal del Centro Regional de Servicios que participa en servicios transaccionales cuya escala es ampliable utilizando datos del volumen de transacciones.

37. El Centro puso en marcha su modelo de prestación de servicios al cliente en la UNSOS/UNSOM en el ejercicio 2018/19, en la MONUSCO y la MINUSMA en el ejercicio 2019/20, y en la UNMISS en septiembre de 2021, lo que eleva a cinco el número total de misiones en las que se aplica el modelo. La puesta en marcha del modelo en otras entidades clientes se vio afectada por la pandemia de COVID-19. En el caso de las misiones políticas especiales, en agosto de 2021 se celebró un taller virtual sobre el modelo de prestación de servicios a los clientes previo a su puesta en marcha. La puesta en marcha del modelo en todas las demás entidades clientes se espera que se lleve a cabo a finales del ejercicio 2021/22. Se consideró que el tamaño de la muestra de las transacciones de cinco entidades clientes no era lo suficientemente representativo para hacer proyecciones de la carga de trabajo de las

17 entidades clientes utilizando el modelo de escalabilidad. La dotación de personal de la Sección de Servicios al Cliente se incluirá en el modelo de escalabilidad cuando esté totalmente implantado en todas las entidades clientes y haya datos suficientes para calcular los volúmenes transaccionales.

38. Los servicios prestados por el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada y el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno no son de la misma naturaleza que las actividades de las líneas de servicios funcionales de administración del personal y finanzas. Por lo tanto, un modelo de escalabilidad que conjugase las tres esferas sería inviable. Al crear un supuesto que englobase al Centro y al Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno se puso de manifiesto que sería mejor calcular la escalabilidad de esas secciones de distinto tipo si se las agrupase con otras actividades comparables de gestión de la cadena de suministros o servicios de TIC. Dado que estas esferas tienen modelos de prestación de servicios claramente diferentes dentro del Centro Regional de Servicios, la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro determinará las necesidades de dotación de plantilla del Centro, que se rigen en la actualidad por el resultado del estudio realizado para ofrecer una propuesta completa de las funciones y responsabilidades de las principales entidades de la cadena de suministro, incluido el Centro, mientras que las necesidades de personal del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno vendrán determinadas por las necesidades operacionales del Centro Regional de Servicios y sus entidades clientes en relación con la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

Metodología aplicada a la escalabilidad

39. El enfoque adoptado por el Centro para determinar sus necesidades de personal sigue siendo la aplicación de un modelo matemático, que se crea utilizando un concepto de dotación de personal de base cero para las necesidades de la administración financiera y de personal adaptado a la escala de las necesidades de los clientes.

40. Con miras a calcular adecuadamente las necesidades para 2022/23, el modelo de escalabilidad utiliza los cambios en las dotaciones de personal previstas para las entidades clientes a fin de obtener un multiplicador. Al obtener el multiplicador se tienen en cuenta los cambios en la dotación de personal de las entidades clientes por categoría de personal del ejercicio 2020/21 al ejercicio 2022/23. A continuación, este multiplicador se utiliza para determinar el volumen de transacciones previsto para el ejercicio 2022/23. Los multiplicadores se muestran en el cuadro siguiente.

Cuadro 2
Multiplicadores del modelo de escalabilidad

<i>Identificador</i>	<i>Descripción del multiplicador</i>	<i>Variación porcentual (2020/21-2022/23)</i>	<i>Multiplicador (2022/23)</i>
A	Todo el personal	(8,8)	0,912
B	Personal internacional solo	(6,8)	0,932
C	Personal nacional solo	(11,7)	0,883
D	Personal uniformado solo	(7,4)	0,926
E	Número de entidades clientes que reciben servicios	(14,3)	0,857
F	Número de entidades clientes que reciben servicios, incluidas las misiones liquidadas	4,2	1,042
G	Número de misiones de mantenimiento de la paz clientes que reciben servicios	(12,5)	0,875
X	Sin multiplicador de volumen	–	1,000

41. El Centro sigue utilizando el modelo de escalabilidad para representar la carga de trabajo del personal al prestar apoyo a sus clientes, y también saca cada vez más partido de los datos disponibles sobre la carga de trabajo transaccional a medida que el modelo se ha ido consolidando en los últimos años. Dado que los datos siempre serán imperfectos y que ninguna serie del historial de datos refleja necesariamente, por sí sola, la carga de trabajo futura, el Centro ha intentado subsanar los desequilibrios anuales utilizando medias ponderadas de los tres pasados años. La aplicación de una media ponderada (un 50 % para el volumen de datos de transacciones de 2018/19, un 30 % para el de 2019/20 y un 20 % para el de 2020/21) resulta útil tanto para el problema de los datos de transacciones atípicos debido a las subidas extraordinarias en ciertos años como al efecto de la pandemia. Los datos previamente afectados por la pandemia de COVID-19 en las misiones clientes se tratarían como una aberración anual con el planteamiento de la media ponderada, lo que permitiría una aplicación más adecuada del modelo en el futuro.

Supuestos del modelo de escalabilidad

42. Para poder calcular el equivalente a tiempo completo necesario para cada servicio, se calculó el volumen total anual en relación al tiempo medio de tramitación para cada transacción. A continuación, se dividió el tiempo total entre el número de días productivos por año y el número de horas productivas por día.

43. **Días productivos al año.** Se ha calculado un total de 203 días productivos al año del modo que se indica a continuación:

- 52 semanas x 5 días laborables = 260 días laborables, menos
 - 10 días feriados de las Naciones Unidas
 - 30 días de vacaciones anuales
 - 10 días dedicados al desarrollo profesional, 5 días según lo dispuesto en el boletín [ST/SGB/2009/9](#) y 5 días adicionales
 - 7 días de licencia de enfermedad sin certificado médico
 - Total: 203 días productivos por año

44. **Horas productivas por día.** El horario de trabajo del Centro Regional de Servicios es de 8.30 a 17.30 horas, y se espera que el personal se tome una pausa de 1 hora para almorzar, por lo que la jornada laboral real es de 8 horas. Se tuvo en cuenta el tiempo requerido para reuniones, administración del personal y colaboración efectiva entre los equipos, por lo que el tiempo productivo transaccional real se estimó en siete horas al día.

45. **Incorporación del personal de la OSSI, la Oficina del Ómbudsman, la Oficina de Administración de Justicia y el personal temporario general en la base de clientes en el modelo 2022/23.** El personal que ocupa plazas de asistencia temporal general en las misiones clientes, los miembros del personal de la OSSI destinados en Entebbe y los miembros del personal de la Oficina del Ómbudsman y de la Oficina de Administración de Justicia destinados en Entebbe y Goma que recibían atención del equipo transaccional del Centro Regional de Servicios no estaban incluidos en las versiones anteriores del modelo de escalabilidad, pese al nivel de esfuerzo que el equipo transaccional dedicaba a prestar servicio a ese personal. Esos funcionarios están incluidos en la base de clientes del Centro en la versión del modelo de 2022/23.

Cuadro 3
Resultados del modelo de escalabilidad

<i>Línea de servicios</i>	<i>Resumen de las necesidades de personal</i>		
	<i>2021/22</i>	<i>2022/23</i>	<i>Diferencia</i>
	<i>Número de funcionarios autorizados</i>	<i>Número de funcionarios previstos</i>	
Incorporación y separación	19	15	(4)
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	29	28	(1)
Nivel 2b	0	3	3
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	29	27	(2)
Personal uniformado	24	23	(1)
Viajes	29	25	(4)
Solicitudes de reembolso	9	7	(2)
Subsidio de educación	21	17	(4)
Servicios de caja	24	22	(2)
Proveedores	35	34	(1)
Control interno	16	16	0
Contabilidad	31	30	(1)
Total	266	247	(19)

46. La reducción prevista del número de clientes que reciben servicios daría lugar a una disminución global de 19 puestos en las necesidades del Centro para el ejercicio 2022/23. En la actualidad, el Centro proporciona a sus clientes servicios cotidianos de asistencia al usuario de Umoja (nivel 2b) escalables con 3 equivalentes a tiempo completo asignados para desempeñar esa función en la línea de servicios de prestaciones y nóminas del personal internacional, que se prevé que contará con 31 puestos para el ejercicio 2022/23. Dado que los tres puestos están actualmente asignados a una línea de servicios transaccional, los controles no son los adecuados, ya que la función de aseguramiento de la calidad y supervisión se realiza en la misma sección. Se propone la redistribución de los puestos en una nueva subdependencia de la Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución, bajo el control de la Oficina de la Directora Adjunta, para favorecer la independencia de las funciones de supervisión y garantizar la calidad de las transacciones de recursos humanos en los distintos ámbitos de actividad, como el de incorporación y separación del servicio, prestaciones y nóminas del personal internacional y nacional, subsidios de educación y tramitación de solicitudes de reembolso, y para fomentar las sinergias en el apoyo a los sistemas existentes y las funciones de presentación de informes y supervisión. Las funciones que desempeñan los tres puestos siguen teniendo una escala ampliable y la selección de destinos que se propone para los puestos obedece al imperativo de que haya controles. Los tres puestos siguen formando parte del modelo de escalabilidad y del número global de puestos transaccionales. Los puestos se incorporarán en una línea aparte de apoyo a Umoja en el modelo de escalabilidad.

Cuadro 4
Entidades clientes del Centro Regional de Servicios de Entebbe

Ejercicio presupuestario		2020/21	2021/22	2022/23	
Misión	Categoría de personal	Número de funcionarios autorizados	Número de funcionarios autorizados	Número de funcionarios previstos	Cambio porcentual
		(1)	(2)	(3)	(4) = (3-1)/1
MINUSCA	Internacional	687	695	694	1,0
	Nacional	602	604	604	0,3
	Uniformado	988	988	1 288	30,4
	Total	2 277	2 287	2 586	13,6
MONUSCO	Internacional	720	720	697	(3,2)
	Nacional	1 720	1 720	1 653	(3,9)
	Uniformado	1 341	1 341	1 341	–
	Total	3 781	3 781	3 691	(2,4)
UNAMID*	Internacional	527	427	–	(100,0)
	Nacional	872	693	–	(100,0)
	Uniformado	944	45	–	(100,0)
	Total	2 343	1 165	–	(100,0)
UNISFA	Internacional	174	174	174	–
	Nacional	88	88	90	2,3
	Uniformado	491	446	446	(9,2)
	Total	753	708	710	(5,7)
UNMISS	Internacional	923	900	900	(2,5)
	Nacional	1 442	1 447	1 441	(0,1)
	Uniformado	1 484	1 494	1 494	0,7
	Total	3 849	3 841	3 835	(0,4)
UNSOS	Internacional	368	368	368	–
	Nacional	189	189	189	–
	Uniformado	49	16	246	402,0
	Total	606	573	803	32,5
MINUSMA	Internacional	825	827	827	0,2
	Nacional	905	905	903	(0,2)
	Uniformado	895	890	890	(0,6)
	Total	2 625	2 622	2 620	(0,2)
MINURSO	Internacional	82	82	82	–
	Nacional	163	163	163	–
	Uniformado	240	240	247	2,9
	Total	485	485	492	1,4

Ejercicio presupuestario		2020/21	2021/22	2022/23	
Misión	Categoría de personal	Número de funcionarios autorizados	Número de funcionarios autorizados	Número de funcionarios previstos	Cambio porcentual
		(1)	(2)	(3)	(4) = (3-1)/1
UNSON	Internacional	187	184	187	–
	Nacional	137	129	137	–
	Uniformado	37	37	37	–
	Total	361	350	361	–
UNITAMS	Internacional	141	141	141	–
	Nacional	115	128	117	1,7
	Uniformado	21	21	21	–
	Total	277	290	279	0,7
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos	Internacional	19	19	19	–
	Nacional	8	8	8	–
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	27	27	27	–
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi**	Internacional	23	21	–	(100,0)
	Nacional	7	8	–	(100,0)
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	30	29	–	(100,0)
UNOCA	Internacional	29	33	33	13,8
	Nacional	12	15	15	25,0
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	41	48	48	17,1
ONUUA	Internacional	39	39	39	–
	Nacional	17	17	17	–
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	56	56	56	–
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África	Internacional	5	5	5	–
	Nacional	4	4	4	–
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	9	9	9	–
UNIOGBIS**	Internacional	56	17	–	(100,0)
	Nacional	61	11	–	(100,0)
	Uniformado	1	1	–	(100,0)
	Total	118	29	–	(100,0)

Ejercicio presupuestario		2020/21	2021/22	2022/23	
Misión	Categoría de personal	Número de funcionarios autorizados	Número de funcionarios autorizados	Número de funcionarios previstos	Cambio porcentual
		(1)	(2)	(3)	(4) = (3-1)/1
UNSMIL	Internacional	210	210	210	–
	Nacional	98	98	98	–
	Uniformado	7	7	7	–
	Total	315	315	315	–
UNOWAS	Internacional	38	44	44	15,8
	Nacional	25	30	31	24,0
	Uniformado	2	2	2	–
	Total	65	76	77	18,5
Comisión Mixta Camerún–Nigeria	Internacional	9	9	9	–
	Nacional	2	2	2	–
	Uniformado	1	1	1	–
	Total	12	12	12	–
Grupo de Expertos sobre Somalia	Internacional	2	2	2	–
	Nacional	4	4	4	–
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	6	6	6	–
Coordinador para la Respuesta de Emergencia al Ébola**	Internacional	14	–	–	(100,0)
	Nacional	34	–	–	(100,0)
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	48	–	–	(100,0)
Centro Regional de Servicios de Entebbe***	Internacional	–	137	133	100,0
	Nacional	–	280	265	100,0
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	–	417	398	100,0
OSSI-Entebbe***	Internacional	–	–	13	100,0
	Nacional	–	–	2	100,0
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	–	–	15	100,0
Oficina del Ómbudsman y Oficina de Administración de Justicia en Entebbe y Goma***	Internacional	–	–	9	100,0
	Nacional	–	–	–	–
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	–	–	9	100,0

Ejercicio presupuestario		2020/21	2021/22	2022/23	
Misión	Categoría de personal	Número de funcionarios autorizados	Número de funcionarios autorizados	Número de funcionarios previstos	Cambio porcentual
		(1)	(2)	(3)	(4) = (3-1)/1
Miembros del personal temporario general de las misiones***	Internacional	-	-	147	100,0
	Nacional	-	-	-	-
	Uniformado	-	-	-	-
	Total	-	-	147	100,0
Todas las entidades clientes	Internacional	5 078	5 054	4 733	(6,8)
	Nacional	6 505	6 543	5 743	(11,7)
	Uniformado	6 501	5 529	6 020	(7,4)
	Total	18 084	17 126	16 496	(8,8)

* Nota: Se espera que la UNAMID finalice su proceso de liquidación a finales de marzo de 2022. El Centro se seguirá ocupando de las transacciones residuales de la UNAMID.

** Nota: La UNIOGBIS, el Coordinador de la Respuesta de Emergencia al Ébola y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi se cerraron en 2020/21.

*** Nota: El Centro Regional de Servicios de Entebbe presta servicios a los miembros del personal de la OSSI destinados en Entebbe, a los miembros del personal de la Oficina del Ómbudsman y la Oficina de Administración de Justicia destinados en Entebbe y Goma y al personal temporario general en las misiones. Esos funcionarios están incluidos en las proyecciones del modelo de escalabilidad de 2022/23.

Diferencias en las necesidades de recursos financieros

47. La dotación de personal civil propuesta está integrada por 405 funcionarios, a saber, 133 de contratación internacional, 265 de contratación nacional y 7 de los Voluntarios de las Naciones Unidas, lo que representa una disminución global de 19 puestos cuya supresión se propone en consonancia con el descenso previsto del volumen de transacciones incorporado al modelo de escalabilidad.

48. Se estima que los recursos necesarios para el mantenimiento y el funcionamiento del Centro Regional de Servicios en el ejercicio económico 2022/23 ascienden a 43.185.600 dólares, lo que supone un aumento de 2.913.300 dólares (el 7,2 %) respecto del presupuesto aprobado para 2021/22, de 40.272.300 dólares. Las estimaciones para el ejercicio 2022/23 reflejan costos superiores relacionados con la dotación de personal, por valor de 36.341.100 dólares, que representan un ascenso de 3.291.600 dólares (una diferencia del 10,0 %) frente a los recursos aprobados para el ejercicio 2021/22, por valor de 33.049.500 dólares, debido principalmente a los siguiente: a) la disminución prevista de la tasa de vacantes del personal de contratación internacional, del 11 % en el ejercicio 2021/22 al 8 % en el ejercicio 2022/23; b) la actualización de las tasas salariales del personal de contratación internacional y el crecimiento de los gastos comunes de personal, del 89,5 % en el ejercicio presupuestario 2021/22 al 92,4 % en el ejercicio presupuestario 2022/23; c) la aplicación de un escalón superior (PNCO-6) a los funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico en el ejercicio presupuestario 2022/23, que se corresponde con el escalón real como promedio frente al aprobado para el ejercicio presupuestario 2021/22 (PNCO-5); y d) un aumento de los recursos destinados a gastos comunes de personal, del 32 % al 36 % para el personal de contratación nacional, sobre la base de las tendencias previas. El aumento de las necesidades destinadas a personal civil se compensa en parte con las reducciones de 952.500 dólares por la propuesta de suprimir 19 puestos (2 de personal internacional y 17 de personal nacional) y de 145.600 dólares por la conversión en plazas nacionales de 2 puestos del Servicio Móvil.

49. Las necesidades globales de recursos para gastos de funcionamiento ascienden a 6.844.500 dólares, cifra que representa una reducción del 5,2 % respecto a los 7.222.800 dólares aprobados para el ejercicio 2021/22. Esto se debe principalmente a la reducción de las necesidades de comunicaciones y tecnología de la información, que descendieron en 542.200 dólares, principalmente por la disminución del costo previsto de los servicios de conectividad a Internet debido a la utilización en la MONUSCO de una conexión de Internet por satélite que cubre toda la base, incluido el Centro, a un costo inferior y la reducción prevista de la plantilla para el ejercicio, que redundará en menores gastos en servicios de apoyo de TIC. Esta reducción se compensa en parte con lo siguiente: a) el aumento de las necesidades en concepto de consultores en 97.600 dólares, debido a que se incluyen las necesidades por los servicios de un consultor de capacitación relacionada con un nuevo sistema de gestión de consultas que se pondrá en marcha en el ejercicio 2022/23; y b) un aumento en instalaciones e infraestructura de 99.400 dólares, debido principalmente al ascenso de la parte de los costos compartidos de la MONUSCO que corresponde al Centro en el ejercicio 2022/23, tras reducirse la huella de la MONUSCO en Entebbe.

C. Cooperación entre misiones regionales

50. El Centro seguirá manteniendo una relación operacional con la MONUSCO como entidad arrendataria de la Base de Apoyo de Entebbe. También seguirá recibiendo apoyo de la MONUSCO en materia de coordinación de la cadena de suministro, logística, y circulación, recepción, inspección y eliminación de bienes.

51. El Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada trabajará en estrecha colaboración con las entidades regionales para mantener las existencias de bienes de uso común y estudiar las posibilidades de ampliar las opciones de transporte, a fin de mejorar la fiabilidad y la puntualidad en la entrega de bienes y servicios y las solicitudes y requisitos de traslados. Estos acuerdos mejoran la capacidad del Centro para cumplir las expectativas de rendimiento relacionadas con la cadena de suministro, como la capacidad de respuesta y la fiabilidad en la entrega.

D. Alianzas, coordinación con el equipo en el país y enfoque integrado

52. Durante el ejercicio 2022/23, el Centro seguirá participando activamente en el comité de gestión de riesgos y seguridad ocupacional, integrado por todas las partes interesadas de la Base de Apoyo de Entebbe, en coordinación con el Jefe de las Instalaciones de la MONUSCO, para desempeñar todas las funciones previstas de gestión de riesgos y seguridad ocupacional. Como Coordinador de Seguridad de Zona de Entebbe, el Director del Centro organiza reuniones mensuales del equipo de gestión de seguridad de la zona, formado por una representación del UNMAS, la OSSI, el Departamento de Seguridad y la MONUSCO, para tratar cuestiones de seguridad del personal de la Base.

53. El Centro también seguirá participando en el comité de bienestar del personal de la Base de Apoyo de Entebbe y en un grupo de bienestar que incluye el programa La ONU con Nosotros, el dispensario de la Base de Apoyo de Entebbe, el Departamento de Seguridad y el Grupo de Comunicaciones de las Naciones Unidas, así como otros programas, en colaboración con la MONUSCO, con el fin de promover la salud y el bienestar del personal. Asimismo, el Director del Centro fue nombrado Coordinador de Seguridad de Zona para la región de Entebbe y seguirá colaborando estrechamente con la oficina de la Coordinadora Residente/Oficial Designada acerca de todos los asuntos de seguridad complejos relacionados con el personal del Centro.

La Coordinadora Residente/Oficial Designada es responsable de la seguridad del personal, los locales y los bienes de las Naciones Unidas en todo el país.

E. Marcos de presupuestación basada en los resultados

54. Durante el ejercicio presupuestario el Centro Regional de Servicios continuará prestando servicios eficientes y eficaces a las misiones clientes mediante la obtención de los productos clave conexos indicados en los marcos que figuran más adelante. Los logros previstos permitirían alcanzar los objetivos del Centro, y los indicadores de progreso muestran los avances realizados hacia esos logros durante el ejercicio presupuestario. En cuanto al número de miembros de personal civil, los recursos humanos se han asignado sobre la base de cada esfera funcional en comparación con el presupuesto aprobado para 2021/22, y se ofrece una justificación en sus respectivas esferas.

Dirección y gestión ejecutivas

55. La Oficina del Director del Centro y de la Directora Adjunta proporcionan directrices y orientación generales para las operaciones del Centro. La Oficina participa en todas las actividades administrativas y no transaccionales, como la planificación estratégica, los recursos humanos y la presupuestación; la gestión de las relaciones con las misiones clientes para garantizar el buen funcionamiento de la estructura de gobernanza 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 realización de actividades de planificación de la fuerza de trabajo y la gestión del personal; la realización de actividades de reconversión y perfeccionamiento de los procesos para mejorar el desempeño en materia de prestación de servicios; el apoyo a la implantación de las ampliaciones de Umoja; el mantenimiento de registros y la gestión de archivos; la administración del plan de continuidad de las operaciones del Centro; el mantenimiento del acuerdo operacional con la MONUSCO; y el control de la debida coordinación y ejecución de los asuntos relativos a la estrategia mundial de servicios compartidos y otros cambios en las políticas, de conformidad con las decisiones de la Asamblea General y las orientaciones del Departamento de Apoyo Operacional.

Logros previstos

Indicadores de progreso

1.1 Mayor eficiencia y eficacia del Centro Regional de Servicios

1.1.1 Porcentaje anual medio de puestos de contratación internacional autorizados vacantes (2020/21: 14,2 %; 2021/22: 11 %; 2022/23: 8 %)

1.1.2 Porcentaje anual medio de funcionarias civiles (2020/21: 53 %; 2021/22: \geq 45 %; 2022/23: 50 %)

1.1.3 Promedio de días naturales que dura el proceso de contratación para puestos concretos, desde que se publica la vacante hasta que se hace la selección, para las categorías P-3 a D-1 y FS-3 a FS-7 (2020/21: 184 días; 2021/22: < 120 días; 2022/23: < 120 días)

1.1.4 Calificación general obtenida en el índice de desempeño en la administración de bienes del Departamento de Apoyo Operacional, sobre la base de 20 indicadores clave del desempeño subyacentes (2020/21: \geq 1.777; 2021/22: \geq 1.800; 2022/23: \geq 1.800)

1.1.5 Porcentaje de solicitudes de actividades recibidas por el Centro Regional de Capacitación y Conferencias a las que se da respuesta en 24 horas (2020/21: 94 %; 2021/22: \geq 95 %; 2022/23: \geq 95 %)

1.1.6 Número de expedientes administrativos del personal gestionados por la Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes (2020/21:16.077; 2021/22: 13.556; 2022/23: 16.277)

1.1.7 Desviación respecto del plan de demanda en cuanto a las cantidades previstas y la puntualidad de las adquisiciones (2020/21: 23 %; 2021/22: \leq 10 %; 2022/23: \leq 10 %)

1.1.8 Porcentaje de todos los incidentes relacionados con las TIC resueltos dentro de los plazos establecidos para incidentes de importancia alta, media y baja (2020/21: 99 %; 2021/22: $>$ 85 %; 2022/23: 99 %)

Productos

Mejora de los servicios

- Prestación de apoyo administrativo y logístico desde fuera del emplazamiento a 17 entidades clientes (7 misiones de mantenimiento de la paz, 9 misiones políticas especiales, la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana y apoyo posterior a la liquidación para 3 misiones) y al Centro Regional de Servicios
- Mantenimiento de un sistema de turnos para prestar servicios de viajes las 24 horas del día a los clientes del Centro Regional de Servicios fuera del horario de trabajo, los fines de semana y los días feriados de las Naciones Unidas
- Prestación del servicio operacional de asistencia a los usuarios de Umoja de nivel 2b. Los servicios se prestan a los profesionales de recursos humanos dentro del Centro Regional de Servicios y a las entidades clientes como apoyo técnico de recursos humanos
- Implantación de un nuevo sistema de gestión de consultas que se extenderá a todas las entidades clientes

Servicios de auditoría, gestión del riesgo y cumplimiento de normas

- Aplicación de las recomendaciones de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna cuyo plazo vence a fin de año (31 de diciembre de 2023) y de todas las recomendaciones pendientes de ejercicios económicos anteriores formuladas por la Junta de Auditores y aceptadas por la administración
- Aplicación de un marco de lucha contra el fraude y la corrupción amplio y adaptado a las necesidades, incluido el establecimiento de un registro de riesgos con planes detallados de tratamiento de los riesgos y respuesta

Servicios de presupuesto, finanzas y presentación de informes

- Prestación de servicios de presupuesto, finanzas y contabilidad para un presupuesto de 43.185.600 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 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 405 miembros del personal civil autorizados (133 de contratación internacional, 265 de contratación nacional y 7 de los Voluntarios de las Naciones Unidas), incluido apoyo para la tramitación de solicitudes de reembolso, 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
- Provisión de cursos de capacitación dentro de la misión a 256 funcionarios civiles y apoyo para la capacitación fuera de la misión de 11 funcionarios civiles
- Apoyo a la tramitación de 63 solicitudes de viaje en la zona de la Misión y 20 fuera de ella para fines distintos de la capacitación y 3 solicitudes de viaje con fines de capacitación para personal civil
- Coordinación de la capacitación de 1.109 participantes en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias para misiones que son clientes internos y externos y entidades no pertenecientes a la Secretaría

Instalaciones e infraestructura

- Servicios de mantenimiento y reparación del Centro Regional de Servicios de Entebbe
- Prestación de servicios de limpieza, mantenimiento del terreno y control de plagas en el emplazamiento del Centro gestionado por la MONUSCO para la Base de Apoyo de Entebbe

Servicios de tecnología de la información geoespacial y las telecomunicaciones

- Suministro, con los servicios de asistencia técnica correspondiente, de 441 radios de mano, 19 radios portátiles para vehículos y 4 radios de estación de base
- Suministro, con los servicios de asistencia técnica correspondientes, de 541 dispositivos informáticos y 48 impresoras para una dotación media de 409 usuarios finales civiles, incluidos 100 dispositivos informáticos y 6 impresoras para la conectividad del personal de los contingentes, así como otros servicios comunes

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

Componente 1: Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos

56. La Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos ofrece 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 está encabezada por un Director de Prestación de Servicios y comprende 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

Indicadores de progreso

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

2.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para completar los expedientes de incorporación recibidos en 70 días y tramitar el 100 % en 120 días (2020/21: 67 %/100 %; 2021/22: 90 %/100 %; 2022/23: 90 %/100 %)

- 2.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las primas de instalación y aprobar su pago en 5 días (2020/21: 97 %; 2021/22: 98 %; 2022/23: 98 %)
- 2.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las primas de traslado y aprobar su pago en 5 días (2020/21: 98 %; 2021/22: 98 %; 2022/23: 98 %)
- 2.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para completar los expedientes de separación en 30 días laborables desde el último día de servicio (2020/21: 66 %; 2021/22: 98 %; 2022/23: 98 %)
- 2.1.5 Mantenimiento del plazo para realizar los trámites de personal para los funcionarios internacionales con nombramientos iniciales antes de la fecha límite de la nómina (2020/21: 56 %; 2021/22: 98 %; 2022/23: 98 %)
- 2.1.6 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las solicitudes de viaje, incluida la emisión de pasajes para viajes de recursos humanos, en 5 días (2020/21: 84 %; 2021/22: 90 %; 2022/23: 90 %)
- 2.1.7 Mantenimiento del plazo para tramitar los informes de gastos para viajes de recursos humanos en 10 días (2020/21: no se aplica; 2021/22: no se aplica; 2022/23: 90 %)

Productos

- 992 expedientes de incorporación al servicio previstos para personal internacional (142 para la MINUSCA, 188 para la MONUSCO, 37 para la UNISFA, 151 para la UNMISS, 73 para la UNSOS, 202 para la MINUSMA, 12 para la MINURSO, 54 para la UNSOM, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 10 para la UNOCA, 2 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 1 para la UNSMIL, 5 para la UNOWAS, 100 para la UNITAMS y 10 para el Centro Regional de Servicios)
- 1.772 primas de instalación para el personal de contratación internacional (193 para la MINUSCA, 267 para la MONUSCO, 48 para la UNISFA, 285 para la UNMISS, 198 para la UNSOS, 350 para la MINUSMA, 29 para la MINURSO, 94 para la UNSOM, 18 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 21 para la UNOCA, 26 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 100 para la UNSMIL, 22 para la UNOWAS, 100 para la UNITAMS y 18 para el Centro Regional de Servicios)
- 1.410 primas de traslado previstas para el personal de contratación internacional (158 para la MINUSCA, 376 para la MONUSCO, 8 para la UNISFA, 166 para la UNMISS, 86 para la UNSOS, 221 para la MINUSMA, 20 para la MINURSO, 79 para la UNSOM, 11 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 14 para la UNOCA, 13 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 100 para la UNSMIL, 16 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 120 para la UNITAMS y 16 para el Centro Regional de Servicios)
- 523 expedientes de separación del servicio para el personal internacional (77 para la MINUSCA, 147 para la MONUSCO, 75 para la UNMISS, 22 para la UNSOS, 82 para la MINUSMA, 5 para la MINURSO, 18 para la UNSOM, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 7 para la UNOCA, 3 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 36 para la UNSMIL, 3 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 10 para la UNITAMS, 10 para el Centro Regional de Servicios y 10 para otras misiones)

- 370 trámites de nombramiento inicial de personal de contratación internacional (58 para la MINUSCA, 60 para la MONUSCO, 13 para la UNISFA, 51 para la UNMISS, 25 para la UNSOS, 70 para la MINUSMA, 4 para la MINURSO, 20 para la UNSOM, 1 para la UNOCA, 1 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 15 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS, 40 para la UNITAMS y 10 para el Centro Regional de Servicios)
- 1.566 pasajes de viajes de recursos humanos tramitados para personal internacional (207 para la MINUSCA, 376 para la MONUSCO, 42 para la UNISFA, 166 para la UNMISS, 86 para la UNSOS, 221 para la MINUSMA, 23 para la MINURSO, 79 para la UNSOM, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 14 para la UNOCA, 13 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 137 para la UNSMIL, 19 para la UNOWAS, 5 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 120 para la UNITAMS, 30 para el Centro Regional de Servicios y 23 para otras misiones)
- 805 informes de gasto tramitados para personal internacional (135 para la MINUSCA, 188 para la MONUSCO, 21 para la UNISFA, 83 para la UNMISS, 40 para la UNSOS, 110 para la MINUSMA, 13 para la MINURSO, 42 para la UNSOM, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 7 para la UNOCA, 6 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 68 para la UNSMIL, 6 para la UNOWAS, 3 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 60 para la UNITAMS, 10 para el Centro Regional de Servicios y 12 para otras misiones)

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

Logros previstos

Indicadores de progreso

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

3.1.1 Prórrogas de contratos concluidas a tiempo para la nómina de sueldos (2020/21: 96 %; 2021/22: 99 %; 2022/23: 98 %)

3.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las solicitudes de derechos a prestaciones recibidas en 14 días laborables (2020/21: 83 %; 2021/22: 98 %; 2022/23: 90 %)

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 (2020/21: 56 %; 2021/22: 90 %; 2022/23: 90 %)

3.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las solicitudes de licencia de descanso y recuperación en 7 días (2020/21: no se aplica; 2021/22: no se aplica; 2022/23: 90 %)

Productos

- 3.023 contratos de personal internacional prorrogados (378 para la MINUSCA, 402 para la MONUSCO, 109 para la UNISFA, 539 para la UNMISS, 158 para la UNSOS, 584 para la MINUSMA, 38 para la MINURSO, 104 para la UNSOM, 12 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 19 para la UNOCA, 21 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 8 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 114 para la UNSMIL, 22 para la UNOWAS, 7 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 103 para la UNITAMS, 64 para el Centro Regional de Servicios y 341 para otras misiones)

- 6.876 solicitudes de derechos a prestaciones del personal internacional tramitadas (1.029 para la MINUSCA, 1.006 para la MONUSCO, 248 para la UNISFA, 1.389 para la UNMISS, 542 para la UNSOS, 1.254 para la MINUSMA, 118 para la MINURSO, 240 para la UNSOM, 22 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 42 para la UNOCA, 53 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 14 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 254 para la UNSMIL, 51 para la UNOWAS, 13 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 204 para la UNITAMS, 187 para el Centro Regional de Servicios y 210 para otras misiones)
- 2.773 solicitudes de licencia del personal internacional tramitadas (418 para la MINUSCA, 409 para la MONUSCO, 101 para la UNISFA, 564 para la UNMISS, 220 para la UNSOS, 510 para la MINUSMA, 48 para la MINURSO, 98 para la UNSOM, 9 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 17 para la UNOCA, 21 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 103 para la UNSMIL, 21 para la UNOWAS, 5 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 83 para la UNITAMS, 76 para el Centro Regional de Servicios y 64 para otras misiones)
- 12.869 solicitudes de licencia de descanso y recuperación del personal internacional tramitadas (2.404 para la MINUSCA, 1.247 para la MONUSCO, 570 para la UNISFA, 3.233 para la UNMISS, 1.157 para la UNSOS, 2.767 para la MINUSMA, 168 para la MINURSO, 623 para la UNSOM, 626 para la UNSMIL y 74 para la UNITAMS)

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

Logros previstos

Indicadores de progreso

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

4.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para completar las prórrogas de contratos antes del bloqueo para el cálculo de la nómina (2020/21: 99 %; 2021/22: 99 %; 2022/23: 99 %)

4.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las solicitudes de derechos a prestaciones del personal recibidas en 14 días laborables (2020/21: 99 %; 2021/22: 90 %; 2022/23: 90 %)

4.1.3 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 (2020/21: 81 %; 2021/22: 90 %; 2022/23: 90 %)

4.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos relacionados con la nómina de sueldos antes de la fecha límite mensual (2020/21: 100 %; 2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %)

4.1.5 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los finiquitos en 21 días laborables desde el último día de servicio del miembro del personal (2020/21: 94 %; 2021/22: 90 %; 2022/23: 90 %)

4.1.6 Mantenimiento del plazo para realizar los trámites de personal de los funcionarios internacionales con nombramientos iniciales antes de la fecha límite de la nómina (2020/21: 72 %; 2021/22: 98 %; 2022/23: 98 %)

Productos

- 5.559 contratos de personal nacional prorrogados (569 para la MINUSCA, 1.670 para la MONUSCO, 131 para la UNISFA, 1.453 para la UNMISS, 152 para la UNSOS, 852 para la MINUSMA, 168 para la MINURSO, 103 para la UNSOM, 8 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 18 para la UNOCA, 20 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 64 para la UNSMIL, 24 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 4 para el Grupo de Expertos sobre Somalia, 76 para la UNITAMS y 240 para el Centro Regional de Servicios)
 - 7.353 solicitudes de derechos a prestaciones de personal nacional tramitadas (731 para la MINUSCA, 2.376 para la MONUSCO, 230 para la UNISFA, 2.072 para la UNMISS, 179 para la UNSOS, 1.061 para la MINUSMA, 142 para la MINURSO, 114 para la UNSOM, 11 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 15 para la UNOCA, 11 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 56 para la UNSMIL, 26 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 4 para el Grupo de Expertos sobre Somalia, 96 para la UNITAMS y 221 para el Centro Regional de Servicios)
 - 1.226 solicitudes de licencia del personal nacional tramitadas (de enfermedad certificada, especial sin sueldo, especial con sueldo, de paternidad y de maternidad) (151 para la MINUSCA, 415 para la MONUSCO, 23 para la UNISFA, 235 para la UNMISS, 9 para la UNSOS, 206 para la MINUSMA, 47 para la MINURSO, 4 para la UNSOM, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 1 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 6 para la UNSMIL, 3 para la UNOWAS, 35 para la UNITAMS, 66 para el Centro Regional de Servicios y 20 para otras misiones)
 - 64.725 nóminas del personal nacional tramitadas (6.816 para la MINUSCA, 19.560 para la MONUSCO, 1.327 para la UNISFA, 16.644 para la UNMISS, 1.658 para la UNSOS, 10.176 para la MINUSMA, 1.920 para la MINURSO, 1.236 para la UNSOM, 96 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 156 para la UNOCA, 204 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 48 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 792 para la UNSMIL, 312 para la UNOWAS, 24 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 48 para el Grupo de Expertos sobre Somalia, 840 para la UNITAMS y 2.868 para el Centro Regional de Servicios)
 - 229 finiquitos del personal nacional tramitados (17 para la MINUSCA, 75 para la MONUSCO, 28 para la UNISFA, 23 para la UNMISS, 13 para la UNSOS, 32 para la MINUSMA, 1 para la MINURSO, 4 para la UNSOM, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 3 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 1 para la UNSMIL, 1 para la UNITAMS, 23 para el Centro Regional de Servicios y 6 para otras misiones)
 - 271 trámites de nombramiento del personal nacional realizados (13 para la MINUSCA, 54 para la MONUSCO, 15 para la UNISFA, 28 para la UNMISS, 5 para la UNSOS, 82 para la MINUSMA, 2 para la MINURSO, 4 para la UNSOM, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 1 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 1 para la UNOWAS, 42 para la UNITAMS, 9 para el Centro Regional de Servicios y 13 para otras misiones)
-

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

Logros previstos
Indicadores de progreso

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

5.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos relacionados con la nómina de sueldos del personal uniformado antes de la fecha límite mensual (2020/21: 100 %; 2021/22: 100 %); 2022/23: 100 %)

5.1.2 Mantenimiento de la proporción de sumas retenidas que se liberan en un plazo de 90 días después de la cesación en el servicio (2020/21: 98 %; 2021/22: 98 %; 2022/23: 98 %)

5.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para liberar el anticipo de las dietas por misión en 3 días desde la recepción de la documentación completa (2020/21: 99 %; 2021/22: 98 %; 2022/23: 98 %)

5.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para emitir los finiquitos del personal uniformado dentro de los 5 días laborables siguientes al último día de servicio y un 100 % dentro de 21 días laborables (2020/21: 57 %/100 %; 2021/22: 90 %/100 %; 2022/23: 100 %/100 %)

5.1.5 Prórrogas de contratos tramitadas a tiempo para la siguiente nómina de sueldos (2020/21: 84 %; 2021/22: 99 %; 2022/23: 99 %)

5.1.6 Mantenimiento del plazo para realizar los trámites de personal relacionados con los nombramientos iniciales y el despliegue de personal uniformado recibidos antes de la fecha límite de la siguiente nómina (2020/21: 78 %; 2021/22: 98 %; 2022/23: 98 %)

Productos

- 45.965 pagos relacionados con las nóminas del personal uniformado (10.813 para la MINUSCA, 8.411 para la MONUSCO, 3.648 para la UNISFA, 11.505 para la UNMISS, 66 para la UNSOS, 8.892 para la MINUSMA, 2.048 para la MINURSO, 313 para la UNSOM, 30 para la UNSMIL, 13 para la UNOWAS, 6 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 220 para la UNITAMS)
 - 4.700 dietas retenidas liberadas (1.029 para la MINUSCA, 947 para la MONUSCO, 320 para la UNISFA, 1.295 para la UNMISS, 6 para la UNSOS, 851 para la MINUSMA, 196 para la MINURSO, 30 para la UNSOM, 3 para la UNSMIL, 2 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 20 para la UNITAMS)
 - 4.700 anticipos de dietas por misión tramitados para el personal uniformado entrante (1.029 para la MINUSCA, 947 para la MONUSCO, 320 para la UNISFA, 1.295 para la UNMISS, 6 para la UNSOS, 851 para la MINUSMA, 196 para la MINURSO, 30 para la UNSOM, 3 para la UNSMIL, 2 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 20 para la UNITAMS)
 - 4.700 finiquitos tramitados para el personal uniformado (1.029 para la MINUSCA, 947 para la MONUSCO, 320 para la UNISFA, 1.295 para la UNMISS, 6 para la UNSOS, 851 para la MINUSMA, 196 para la MINURSO, 30 para la UNSOM, 3 para la UNSMIL, 2 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 20 para la UNITAMS)
 - 5.122 prórrogas de contratos para el personal uniformado (996 para la MINUSCA, 727 para la MONUSCO, 102 para la UNISFA, 1.757 para la UNMISS, 29 para la UNSOS, 958 para la MINUSMA, 539 para la MINURSO, 12 para la UNSOM, 1 para la UNSMIL y 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
 - 4.700 trámites de despliegue del personal realizados para personal uniformado (1.029 para la MINUSCA, 947 para la MONUSCO, 320 para la UNISFA, 1.295 para la UNMISS, 6 para la UNSOS, 851 para la MINUSMA, 196 para la MINURSO, 30 para la UNSOM, 3 para la UNSMIL, 2 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 20 para la UNITAMS)
-

Componente 2: Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación

57. La Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación presta servicios de emisión de pasajes y reembolso de gastos de viaje a todas las categorías de viajeros (personal de contratación internacional, de contratación nacional y uniformado, consultores y contratistas, Voluntarios de las Naciones Unidas, participantes en reuniones, etc.) y tramita los anticipos y las solicitudes de reembolso del subsidio de educación del personal internacional, las solicitudes de viaje para viajes oficiales y viajes reglamentarios, así como las solicitudes de viaje, los envíos y los informes de gastos para el personal uniformado. La sección está encabezada por un Director de Prestación de Servicios y comprende las líneas de servicios siguientes: línea de servicios de viajes, línea de servicios de solicitudes de reembolso y línea de servicios de subsidios de educación.

Línea de Servicios de Viajes

<i>Logros previstos</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
6.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios de viajes a los clientes	<p>6.1.1 Mantenimiento del plazo para tramitar las solicitudes de viaje, incluida la emisión de pasajes para viajes oficiales, en 3 días laborables para todas las categorías de viajeros (2020/21: 71 %; 2021/22: 90 %; 2022/23: 90 %)</p> <p>6.1.2 Mantenimiento del plazo para tramitar las solicitudes de viaje, incluida la emisión de pasajes para viajes reglamentarios y los relacionados con el personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas, en 5 días naturales para todas las categorías de personal, según corresponda (2020/21: no se aplica; 2021/22: 90 %; 2022/23: 90 %)</p> <p>6.1.3 Mantenimiento del plazo para tramitar las solicitudes de pago de una suma fija para viajes reglamentarios en 5 días naturales (2020/21: no se aplica; 2021/22: 90 %; 2022/23: 90 %)</p> <p>6.1.4 Mantenimiento del plazo para tramitar los envíos del personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas en 2 días naturales a partir de la aprobación de la solicitud de viaje (2020/21: no se aplica; 2021/22: 90 %; 2022/23: 90 %)</p> <p>6.1.5 Supervisión del cumplimiento del requisito de comprar los pasajes al menos 16 días naturales antes de la fecha del viaje y presentación de informes al respecto (2020/21: 28 %; 2021/22: 75 %; 2022/23: 75 %)</p>

Productos

- 3.674 solicitudes de viajes oficiales (que requieren la emisión de un pasaje) tramitadas para todas las categorías de viajeros (590 para la MINUSCA, 231 para la MONUSCO, 352 para la UNISFA, 282 para la UNMISS, 559 para la UNSOS, 528 para la MINUSMA, 80 para la MINURSO, 203 para la UNSOM, 189 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 143 para la UNOCA, 65 para la ONUUA, 35 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 92 para la UNSMIL, 149 para la UNOWAS, 59 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 1 para el Grupo de Expertos sobre Somalia, 80 para la UNITAMS y 36 para el Centro Regional de Servicios)

- 8.614 solicitudes de pago de una suma fija para viajes reglamentarios del personal internacional tramitadas (2.954 para la MINUSCA, 1.440 para la MONUSCO, 47 para la UNISFA, 217 para la UNMISS, 736 para la UNSOS, 2.548 para la MINUSMA, 101 para la MINURSO, 368 para la UNSOM, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 11 para la UNOCA, 5 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS, 106 para la UNITAMS y 76 para el Centro Regional de Servicios)
- 4.240 envíos de efectos personales para el despliegue inicial y la repatriación de personal uniformado (914 para la MINUSCA, 740 para la MONUSCO, 215 para la UNISFA, 1.134 para la UNMISS, 387 para la UNSOS, 592 para la MINUSMA, 243 para la MINURSO, 12 para la UNSOM, 1 para la UNSMIL y 2 para la UNOWAS)
- 6.006 solicitudes de viajes reglamentarios y relacionados con el personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas tramitadas para las categorías de personal pertinentes (1.110 para la MINUSCA, 1.219 para la MONUSCO, 301 para la UNISFA, 1.431 para la UNMISS, 289 para la UNSOS, 1.276 para la MINUSMA, 302 para la MINURSO, 42 para la UNSOM, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 1 para la UNOCA, 3 para la UNSMIL, 3 para la UNOWAS, 4 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 21 para la UNITAMS)

Línea de servicios de solicitudes de reembolso

Logros previstos

Indicadores de progreso

7.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios financieros a los clientes	7.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los informes de gasto en 10 días laborables (2020/21: 87 %; 2021/22: 90 %; 2022/23: 90 %)
---	---

Productos

- 4.178 informes de gastos de viaje tramitados para viajes oficiales (incluidos los viajes de grupo del personal uniformado) de todas las categorías de personal (481 para la MINUSCA, 511 para la MONUSCO, 213 para la UNISFA, 639 para la UNMISS, 207 para la UNSOS, 733 para la MINUSMA, 222 para la MINURSO, 99 para la UNSOM, 223 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 104 para la UNOCA, 35 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 19 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 347 para la UNSMIL, 160 para la UNOWAS, 85 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 80 para la UNITAMS y 20 para el Centro Regional de Servicios)
- 4.409 informes de gastos de viaje tramitados para viajes reglamentarios del personal internacional (1.160 para la MINUSCA, 720 para la MONUSCO, 101 para la UNISFA, 946 para la UNMISS, 370 para la UNSOS, 743 para la MINUSMA, 22 para la MINURSO, 180 para la UNSOM, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 3 para la UNOCA, 2 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 29 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 65 para la UNSMIL, 2 para la UNOWAS, 52 para la UNITAMS y 10 para el Centro Regional de Servicios)
- 3.434 reembolsos de gastos de seguridad del personal uniformado tramitados (316 para la MINUSCA, 2.596 para la MONUSCO y 522 para la MINUSMA)

Línea de servicios de subsidios de educación

Logros previstos

Indicadores de progreso

8.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios de subsidio de educación a los clientes	8.1.1 Porcentaje de solicitudes del subsidio de educación (reembolso y anticipos) tramitadas en un plazo de 4 semanas (2020/21: 99 %; 2021/22: 96 %; 2022/23: 96 %)
--	---

8.1.2 Porcentaje de solicitudes del subsidio de educación (anticipos y reembolsos) no conformes devueltas en un plazo de 14 días naturales, un 100 % en un plazo de 20 días naturales (2020/21: 84 %; 2021/22: 90 %; 2022/23: 90 %)

Productos

- 6.307 solicitudes del subsidio de educación (1.137 para la MINUSCA, 865 para la MONUSCO, 290 para la UNISFA, 1.287 para la UNMISS, 606 para la UNSOS, 1.104 para la MINUSMA, 111 para la MINURSO, 177 para la UNSOM, 20 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 51 para la UNOCA, 52 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 7 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 175 para la UNSMIL, 55 para la UNOWAS, 70 para la UNITAMS y 300 para el Centro Regional de Servicios)

Factores externos: el volumen dependerá de la demanda del Centro Regional de Servicios y las misiones clientes.

Componente 3: Sección de Servicios al Cliente

58. La Sección de Servicios al Cliente se encarga de todos los servicios al cliente y de la gestión del conocimiento para esos servicios, de resolver las consultas de los clientes y de fomentar las relaciones con todas las misiones clientes. La Sección está dirigida por un Jefe de Sección y se compone de la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento y de la Dependencia de Apoyo al Cliente.

Logros previstos

Indicadores de progreso

9.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios al cliente y mejora del grado de satisfacción

9.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para resolver las consultas de los clientes en 7 días laborables (2020/21: 86 %; 2021/22: 75 %; 2022/23: 75 %)

9.1.2 Mantenimiento del grado de satisfacción de los clientes con todos los servicios según los resultados de 1 encuesta anual (2020/21: 75 %; 2021/22: 75 %; 2022/23: 75 %)

9.1.3 Mantenimiento del porcentaje de consultas atendidas y resueltas adecuadamente al año para todas las categorías de personal (2020/21: 100 %; 2021/22: 85 %; 2022/23: 85 %)

9.1.4 Número de visitas a misiones clientes o sesiones de implicación en línea (2020/21: 8 sesiones; 2021/22: 12 sesiones); 2022/23: 12 sesiones)

9.1.5 Examen anual de los documentos de gestión del conocimiento centralizados en una ubicación (2020/21: 1 examen; 2021/22: 1 examen) 2022/23: 1 examen)

Productos

- 3.785 consultas resueltas para todas las categorías de personal (615 para la MINUSCA, 761 para la MONUSCO, 55 para la UNISFA, 953 para la UNMISS, 105 para la UNSOS, 972 para la MINUSMA, 42 para la MINURSO, 46 para la UNSOM, 9 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 8 para la UNOCA, 12 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 86 para la UNSMIL, 6 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 75 para la UNITAMS, 25 para el Centro Regional de Servicios y 12 para otras misiones)

- 1 encuesta a clientes completada anualmente por el Centro
- 12 visitas a misiones clientes o sesiones de implicación de clientes en línea para mejorar las relaciones con los clientes y la resolución de consultas
- 1 examen anual de los documentos de gestión del conocimiento

Componente 4: Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento

59. La Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento se encarga de todas las funciones básicas de contabilidad, entre ellas, de llevar el libro mayor, mantener al día las cuentas por pagar y por cobrar, conciliar las cuentas, tramitar las facturas y llevar la caja. La Sección está dirigida por un Jefe de Sección y consta de las siguientes dependencias: Dependencia de Contabilidad, Dependencia de Control Interno, línea de servicios de proveedores y línea de servicios de caja.

Logros previstos

Indicadores de progreso

10.1 Prestación eficaz y eficiente de apoyo a los clientes en relación con la presentación y gestión de información financiera

10.1.1 Presentación de informes financieros mensuales (balance de prueba y otros estados financieros) en los plazos mensuales establecidos por la Sede (2020/21: 100 %; 2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %)

10.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para pagar las facturas a los proveedores tras la recepción de la documentación completa de pago en 27 días (2020/21: 94 %; 2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %)

10.1.3 Tramitación de las facturas con descuento por pronto pago obtenidas de los proveedores con arreglo a las condiciones contractuales (2020/21: 95 %; 2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %)

10.1.4 Porcentaje de pagos no relacionados con el personal (proveedores) efectuados en un plazo de 3 días laborables (2020/21: 98 %; 2021/22: 85 %; 2022/23: 85 %)

10.1.5 Porcentaje de pagos relacionados con el personal efectuados en la fecha prevista o antes de esa fecha (2020/21: 100 %; 2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %)

10.1.6 Porcentaje de mantenimiento de datos bancarios tramitado en 5 días laborables (2020/21: no se aplica; 2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %)

Productos

- Preparación de 240 informes financieros mensuales (hasta la fase de balance de prueba) para 20 entidades clientes (MINUSCA, MONUSCO, UNAMID, UNISFA, UNMISS, UNSOS, MINUSMA, MINURSO, UNSOM, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, UNOCA, Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, UNSMIL, UNOWAS, Comisión Mixta Camerún-Nigeria, UNIOGBIS, UNITAMS y Centro Regional de Servicios)

- Tramitación de 40.413 pagos a proveedores (7.025 para la MINUSCA, 6.002 para la MONUSCO, 1.328 para la UNISFA, 5.430 para la UNMISS, 10.353 para la UNSOS, 7.616 para la MINUSMA, 1.530 para la MINURSO, 20 para la UNSOM, 11 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 159 para la UNOCA, 70 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 299 para la UNSMIL, 273 para la UNOWAS, 15 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 165 para la UNITAMS, 35 para la UNAMID y 82 para el Centro Regional de Servicios)
- Liberación de 11.180 pagos no relacionados con el personal (proveedores) (1.160 para Absa Bank Uganda, 140 para Interbank Burundi, 2.170 para Citibank Congo, 1.900 para Ecobank África Central, 2.060 para Citibank Côte d'Ivoire, 1.340 para Ecobank Côte d'Ivoire, 30 para Citibank Gabón, 80 para Absa Bank Ghana, 130 para Ecobank Guinea, 10 para Ecobank Guinea-Bissau, 20 para Aman Bank Libia, 400 para Citibank Marruecos, 20 para el Banco de Desarrollo de Malí, 140 para Bank of Khartoum, 40 para Standard Chartered Bank Sierra Leona, 50 para Citibank Senegal, 1.420 para Citibank Kenya, 30 para Ecobank Sudán del Sur y 40 para Citi Bank Nueva York)
- Tramitación de 14.279 facturas de viaje y envíos (2.685 para la MINUSCA, 2.332 para la MONUSCO, 766 para la UNISFA, 2.799 para la UNMISS, 1.024 para la UNSOS, 2.780 para la MINUSMA, 824 para la MINURSO, 98 para la UNSOM, 103 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 173 para la UNOCA, 70 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 44 para la UNSMIL, 107 para la UNOWAS, 252 para la UNITAMS y 218 para el Centro Regional de Servicios)
- Liberación de 178.720 pagos relacionados con el personal a varios bancos internos (11.780 para Absa Bank Uganda, 80 para Interbank Burundi, 42.000 para Citibank Congo, 20.000 para Ecobank África Central, 37.900 para Citibank Côte d'Ivoire, 11.600 para Ecobank Côte d'Ivoire, 160 para Citibank Gabón, 3.100 para Absa Bank Ghana, 1.430 para Ecobank Guinea, 10 para Ecobank Guinea-Bissau, 10 para Aman Bank Libia, 110 para el Banco Marroquí de Comercio Exterior, 3.610 para Citibank Marruecos, 1.600 el para el Banco de Desarrollo de Malí, 5.170 para Bank of Khartoum, 1.210 para Standard Chartered Bank Sierra Leona, 60 para Citibank Senegal, 36.500 para Citibank Kenya, 1.100 para Ecobank Sudán del Sur y 1.290 para Citi Bank Nueva York)
- Mantenimiento de 18.230 registros de información bancaria (1.940 para la MINUSCA, 2.860 para la MONUSCO, 820 para la UNISFA, 3.770 para la UNMISS, 200 para la UNSOS, 2.550 para la MINUSMA, 320 para la MINURSO, 10 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 50 para la UNOCA, 50 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 110 para la UNSMIL, 90 para la UNOWAS, 260 para la UNITAMS y 5.200 para el Centro Regional de Servicios de Entebbe)

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

10.2 Cumplimiento del marco de control financiero interno

10.2.1 Exámenes de eficacia operacional realizados con arreglo al marco de control (2020/21: 91 %; 2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %)

10.2.2 Informes mensuales de control interno publicados de conformidad con el plazo indicado en los procedimientos operativos estándar (2020/21: 100 %; 2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %)

10.2.3 Prestación de servicios de conciliación bancaria para los bancos internos de las misiones antes de la fecha límite (2020/21: 100%; 2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %)

Productos

- 16 exámenes realizados e informes publicados anualmente de cada línea de servicios de tramitación de transacciones del Centro Regional de Servicios con arreglo al marco de control interno del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway
- 84 informes de control interno emitidos para las transacciones tramitadas en el Centro: transacciones que no dependen de la ubicación relacionadas con el apoyo en materia de recursos humanos, finanzas, desplazamiento y control multimodales, transporte de personal y mercancía, y comunicaciones y tecnología de la información. Los informes de control interno que se generan anualmente incluyen: 12 informes de partidas pendientes relacionadas con proveedores, 12 informes de compromisos de fondos pendientes, 12 informes de partidas pendiente relacionadas con la nómina de sueldos, 12 informes de conciliación bancaria, 12 informes del cuadro 2A, 12 informes del cuadro 2B (anticipos para viajes del portal de autoservicio para empleados) y 12 informes del cuadro 5C (cuentas por pagar pendientes)
- 444 cuentas bancarias se concilian anualmente y 38 cuentas se concilian mensualmente; cada mes, esas conciliaciones se concluyen en un plazo de 10 días laborables tras el cierre del ejercicio económico en Umoja. Anualmente se concluyen las siguientes conciliaciones en nombre de las misiones clientes del Centro Regional de Servicios: 24 para la MINUSCA, 48 para la MINUSMA, 12 para la MONUSCO, 24 para la UNAMID, 24 para el Centro Regional de Servicios, 72 para la Misión de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola, 48 para la UNMISS, 24 para la UNOCA, 12 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 24 para la Operación de las Naciones Unidas en Côte d'Ivoire, 60 para la MINURSO, 24 para la Misión de las Naciones Unidas en Liberia, 24 para la UNOWAS y 24 para la UNSMIL

Factores externos: el volumen dependerá de la demanda del Centro y las misiones clientes.

Componente 5: Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno

60. El Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno 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 en el ámbito de los servicios de TIC, labor para la que aprovecha su proximidad a las misiones de mantenimiento de la paz en África. El Servicio está administrado por el Jefe del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno (D-1) y formado por la Dependencia de Operaciones Regionales, la Dependencia de Proyectos Especiales, la Dependencia de Proyectos Regionales, la Dependencia Regional de Seguridad de la Tecnología de la Información, la Dependencia de Análisis de Viabilidad y la Dependencia de Facturación Telefónica.

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

11.1 Prestación de servicios regionales de facturación telefónica coherentes y de calidad mediante la implantación de estructuras regionales y la normalización	11.1.1 Envío de las facturas telefónicas en un plazo de 7 días/15 días tras recibir la verificación del usuario (2020/21: 100 %; 2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %)
---	--

Productos

- Servicios de facturación telefónica para 10 misiones clientes y el Centro Regional de Servicios y tramitación de aproximadamente 83.211 facturas telefónicas (19.044 para la MINUSCA, 19.852 para la MONUSCO, 1.011 para la UNISFA, 16.073 para la UNMISS, 5.854 para la UNSOS, 17.413 para la MINUSMA, 366 para la UNOCA, 721 para la UNOWAS, 461 para la MINURSO, 672 para la UNITAMS y 1.744 para el Centro Regional de Servicios)

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

11.2 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

11.2.1 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 (2020/21: 86,6 %; 2021/22: 80 %; 2022/23: 80 %)

11.2.2 Satisfacción con los programas de creación de capacidad y capacitación del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno en el Centro y sus misiones clientes (2020/21: 93,12 %; 2021/22: 82 %; 2022/23: 82 %)

Productos

- Coordinación de 10 o más sesiones de capacitación en materia de TIC en el Centro y las misiones clientes
- Informes trimestrales sobre las sesiones de capacitación en materia de TIC para las aplicaciones de sistemas implantadas y las actividades para el personal civil y uniformado

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

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

11.3.1 Mantenimiento en existencias de bienes no fungibles que han superado su vida útil (2020/21: 28,5 %; 2021/22: ≤ 10 %; 2022/23: ≤ 10 %)

11.3.2 Mantenimiento en existencias de bienes no fungibles en condiciones buenas o aceptables (2020/21: 59,5 %; 2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %)

Productos

- Verificación física trimestral de los bienes fungibles y no fungibles y elaboración de los informes correspondientes

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

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

11.4.1 Nivel de satisfacción de los clientes con el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno, medido a través de encuestas de satisfacción de los clientes (2020/21: 93,12 %; 2021/22: 80 %; 2022/23: 80 %)

11.4.2 Mejora de los perfiles de seguridad de las misiones (2020/21: 90 %; 2021/22: 80 %; 2022/23: 80 %)

11.4.3 Mantenimiento de la utilización de la tecnología para ayudar a las misiones a reducir su huella ambiental en coordinación con la Base Logística de las Naciones Unidas (2020/21: 100 %; 2021/22: 80 %; 2022/23: 80 %)

Productos

- Implantación de servicios de movilidad para facilitar la continuidad de las operaciones del personal directivo superior y el personal del Centro Regional de Servicios que tiene asignadas funciones esenciales según determinen las misiones clientes
- Realización de evaluaciones trimestrales de la preparación en materia de recuperación en casos de desastre para las misiones clientes del Centro Regional de Servicios y el Centro
- Información trimestral o evaluaciones de seguridad física realizadas para las misiones clientes del Centro Regional de Servicios y el Centro en la región

- Campañas anuales de concienciación sobre la seguridad de la información y taller de seguridad de la información realizados para las misiones clientes del Centro Regional de Servicios y el Centro
- 2 encuestas al cliente completadas anualmente por el Centro
- Informes trimestrales de incidentes enviados a las misiones
- Examen trimestral del cumplimiento de los perfiles de seguridad por parte de las misiones y actualización a través del portal de autoevaluación de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
- Informe anual sobre el desempeño de la vigilancia remota de la infraestructura sobre el terreno

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

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

11.5.1 Finalización a tiempo de los sistemas informáticos desarrollados por las Naciones Unidas (módulos de Field Support Suite, incluido el sistema de gestión de la información aérea; emisión de pasajes electrónicos y desplazamiento mundial de personal; SharePoint; sistemas institucionales y basados en la nube) y sistemas comerciales para el Centro Regional de Servicios y las misiones clientes (2020/21: 100 %; 2021/22: 95 %; 2022/23: 95 %)

11.5.2 Finalización a tiempo de los proyectos de reconfiguración en relación con un mínimo de 5 sistemas institucionales, a nivel tanto local como de las misiones de la región, para el Centro Regional de Servicios y sus misiones clientes (2020/21: 100 %; 2021/22: 80 %; 2022/23: 80 %)

11.5.3 Prestación oportuna de apoyo en materia de ciberseguridad al Centro y las misiones clientes en el plazo de 30 días a partir de la recepción de la solicitud (2020/21: 90 %; 2021/22: 90 %; 2022/23: 90 %)

Productos

- Informe bianual sobre la implementación de sistemas informáticos en las misiones clientes que lo solicitan, con un mínimo previsto de 5 implementaciones, sobre la base de los requisitos de los clientes
- Informe bianual sobre el número de sesiones de capacitación y participantes para todas las implementaciones de sistemas, con un mínimo previsto de 10 sesiones de capacitación, en función de las necesidades de los clientes

Factores externos: el volumen dependerá de la demanda del Centro Regional de Servicios y las misiones clientes.

Componente 6: Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada

61. El Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada, bajo la dirección de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro, desempeña una función logística clave para proporcionar a las misiones regionales servicios de apoyo técnico y operacional rápidos, eficaces, eficientes y responsables.

Logros previstos

Indicadores de progreso

12.1 En colaboración con la Sección de Control de Desplazamientos, el Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas y el Centro Mundial de Servicios, presta servicios logísticos para el despacho de carga, el transporte aéreo y la gestión de las existencias para el despliegue regional en apoyo de las operaciones regionales y mundiales

12.1.1 Supervisión, coordinación y difusión de un informe semanal sobre la marcha de la operación regional de despacho de carga, incluido el servicio de rastreo y localización (capacidad de realizar la tarea según lo previsto) para todas las partes interesadas a fin de fomentar la visibilidad, la fiabilidad, la agilidad y las economías de escala en el transporte de mercancía (2020/21: no aplicable; 2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %)

12.1.2 Suministro en un plazo de 7 días de información relativa a las solicitudes de las misiones sobre el terreno para establecer contratos logísticos locales con terceros, prestando asistencia en la preparación de listas de especificaciones y evaluaciones técnicas (2020/21: no se aplica; 2021/22: no se aplica; 2022/23: 81 %)

12.1.3 Coordinación de contratos o servicios de transporte de restos humanos en apoyo de las misiones sobre el terreno en un plazo de 3 días laborables a partir de la solicitud inicial (2020/21: no se aplica; 2021/22: no se aplica; 2022/23: 80 %)

12.1.4 Determinación de las necesidades regionales de transporte de carga por vía aérea y planificación, programación y ejecución de las actividades de supervisión operacional de 10 operaciones regionales de carga aérea (2020/21: no se aplica; 2021/22: no se aplica; 2022/23: 80 %)

12.1.5 Resolución en el plazo de 7 días laborables de las solicitudes de transporte aéreo de las misiones clientes, incluidos desplazamientos entre misiones, mediante la gestión y coordinación de determinadas modalidades de acuerdos de flete aéreo de reserva (2020/21: no se aplica; 2021/22: no se aplica; 2022/23: 80 %)

12.1.6 Gestión y coordinación de 5 modalidades determinadas de acuerdos de flete aéreo de reserva en apoyo de operaciones de aviación regionales y de misiones sobre el terreno, incluidos desplazamientos entre misiones, cuando y como sea necesario (2020/21: no se aplica; 2021/22: no se aplica; 2022/23: 80 %)

12.1.7 Suministro en un plazo de 7 días de información para el establecimiento de acuerdos regionales o locales de flete aéreo de reserva en apoyo de las misiones sobre el terreno mediante la preparación de listas de especificaciones y evaluaciones técnicas; (2020/21: no se aplica; 2021/22: no se aplica; 2022/23: 100 %)

12.1.8 Porcentaje de solicitudes de las misiones para el abastecimiento de materiales requeridos regularmente que se han resuelto y envíos que se han expedido para su transporte a las misiones en un plazo de 15 días laborables (2020/21: no se aplica; 2021/22: 60 %; 2022/23: 80 %)

12.1.9 Reducción del plazo de entrega de mercancías en un 30 % (de 158 a 110 días) gracias al mantenimiento de existencias regionales, una gestión fiable de las existencias y planes de entrega funcionales (2020/21: no se aplica; 2021/22: 30 %; 2022/23: 80 %)

12.1.10 Porcentaje de misiones clientes que expresan su satisfacción con el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada (2020/21: no se aplica; 2021/22: 60 %; 2022/23: 60 %)

Productos

- De conformidad con los requisitos de la Sección de Control de Desplazamientos, planificación, coordinación y gestión de 10 actividades de despacho de carga de equipo de propiedad de las Naciones Unidas desde la ubicación del proveedor hasta el destino final y facilitación de los desplazamientos regionales del equipo de propiedad de los contingentes en apoyo de las misiones de las Naciones Unidas sobre el terreno
- Establecimiento por las misiones sobre el terreno de 4 contratos logísticos con terceros a los que la Célula de Apoyo a las Operaciones de Desplazamiento y Despacho de Carga ha contribuido preparando listas de especificaciones y evaluaciones técnicas
- Preparación de 5 listas de especificaciones de artículos, a fin de contribuir a la buena marcha de la cadena de suministro de existencias regionales y a la mejora de la capacidad de respuesta en el abastecimiento de las misiones
- Verificación trimestral del inventario para constatar la exactitud de las existencias de despliegue regional que se mantienen con miras a mejorar la gestión global de las existencias de despliegue estratégico y regional
- Elaboración de 5 listas de especificaciones para servicios regionales de logística o despacho de mercancía prestados por terceros a fin de mejorar la capacidad de respuesta en la entrega de bienes a las misiones a las que se presta apoyo

Factores externos:

Cambios de los mandatos de las misiones sobre el terreno que exigen una revisión del concepto de las operaciones

Incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del proveedor de servicios de transporte debido a circunstancias imprevistas

Situación de la seguridad que impide la realización de los desplazamientos previstos

Retrasos en la autorización gubernamental para el traslado de las existencias regionales a las misiones desde Entebbe.

Componente 7: Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones

62. El marco de la presupuestación basada en los resultados de la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones para el ejercicio 2022/23 se presenta en consonancia con el enfoque centrado en el cliente. Las funciones y responsabilidades de la Sección se han reajustado en el contexto general de la gestión integrada de la cadena de suministro, en sintonía con las secciones regionales que operan desde Entebbe. La Sección seguirá contribuyendo a la aplicación general de la gestión integrada de la cadena de suministro mediante el fomento del sistema de gestión por categorías y el establecimiento de una colaboración con el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada en los ámbitos del despacho de carga, la adquisición de existencias para el despliegue regional y la contratación de apoyo logístico de terceros para las misiones regionales. Durante el ejercicio 2022/23 la Sección contribuirá a alcanzar una serie

de logros previstos mediante la obtención de los correspondientes productos clave indicados en los marcos que figuran a continuación.

Logros previstos

Indicadores de progreso

13.1 Mayor eficiencia y eficacia de las operaciones de adquisición realizadas por la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones para apoyar a los clientes de todo el mundo que necesitan apoyo específico en materia de adquisiciones y para prestar un apoyo completo en materia de adquisiciones a los clientes más pequeños que no tienen capacidad en ese ámbito

13.1.1 Porcentaje de evaluaciones comerciales para los llamados a presentación de propuestas y llamados a licitación completados en 14 y 10 días, respectivamente, lo que supone una mejora del 10 % (2020/21: no se aplica; 2021/22: 70 %; 2022/23: 70 %)

13.1.2 Tras la aprobación de las recomendaciones de adjudicación, el 90 % de las adjudicaciones y firmas de contratos se completan en un plazo de 10 días, lo que supone una mejora del 10 % (2020/21: no se aplica; 2021/22: 90 %; 2022/23: 90 %)

13.1.3 Porcentaje de modificaciones de los contratos gestionadas en forma oportuna y prórrogas, si las hay, tramitadas 30 días o más antes de la fecha de vencimiento para garantizar la continuidad de los servicios a los clientes (2020/21: no se aplica; 2021/22: 80 %; 2022/23: 80 %)

13.2 Apoyo eficaz al despacho de carga para los clientes, reduciendo el tiempo de tránsito y aumentando el ahorro de gastos

13.2.1 Mejora de la tasa de respuesta de los proveedores a las licitaciones competitivas en un 10 % (2020/21: no se aplica; 2021/22: 10 %; 2022/23: 10 %)

13.2.2 Reducción del porcentaje de tiempo de tránsito global del despacho de carga en las rutas más utilizadas en un 5 % (2020/21: no se aplica; 2021/22: 80 %; 2022/23: 80 %)

13.3 Actividades de divulgación dirigidas a los proveedores, con miras a aumentar las adquisiciones procedentes de países en desarrollo y economías en transición

13.3.1 Porcentaje de proveedores que han recibido asistencia para inscribirse en el Mercado Global de las Naciones Unidas en el plazo de 4 días, lo que supone una mejora del 20 % del tiempo de tramitación (2020/21: no se aplica; 2021/22: 85 %; 2022/23: 85 %)

Productos

- Emisión de 25 contratos para misiones específicas, incluidas sus modificaciones, y 120 órdenes de compra en apoyo de misiones clientes regionales, entidades de las Naciones Unidas más pequeñas y otros clientes en todo el mundo
- Apoyo a las adquisiciones prestado en materia de existencias para el despliegue regional en Entebbe
- Convocadas 30 nuevas licitaciones internacionales en apoyo de las misiones clientes regionales y mundiales que abarcan toda la gama de productos y servicios
- Suministro de asistencia a los proveedores en materia de inscripción a fin de registrar 200 nuevos proveedores como abastecedores de las Naciones Unidas y apoyo a seminarios empresariales en los países de África Oriental y Central, en coordinación con el Servicio de Habilitación y Extensión, y participación en dichos seminarios
- Todos los proveedores que presentaron expresiones de interés para expedientes de la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones recibieron apoyo en materia de inscripción en el Mercado Global de las Naciones Unidas en un plazo de 10 días laborables
- 10 visitas de las instalaciones, conferencias de licitantes y negociaciones de contratos previas a la adjudicación de contratos de las nuevas licitaciones convocadas, cuando no sea factible recurrir a un entorno virtual

- Revisión técnica y apoyo administrativo en 100 contratos regionales y de misiones determinadas en apoyo de las operaciones de mantenimiento de la paz y otras entidades y órganos de las Naciones Unidas
- Establecimiento de 2 contratos de despacho de carga
- Realización de 1 análisis de mercado y establecimiento de 2 contratos logísticos a largo plazo con terceros

Factores externos: los proveedores tienen interés en inscribirse en el Mercado Global de las Naciones Unidas.

63. A fin de facilitar la presentación de los cambios propuestos en los recursos humanos, se han definido seis categorías de posibles medidas con respecto a la dotación de personal. La terminología relativa a las seis categorías figura en el anexo I del presente informe.

F. Necesidades de recursos humanos

64. El Centro Regional de Servicios prestará a los usuarios finales servicios centrados en el cliente, normalizados, oportunos y de calidad, distribuidos entre las cuatro secciones de prestación de servicios siguientes: a) Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos; b) Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación; c) Sección de Servicios al Cliente; y d) Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento. El Centro también prestará servicios de apoyo a las operaciones sobre el terreno de la región a través del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno y dos dependencias arrendatarias del Departamento de Apoyo Operacional, a saber, el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada y la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones.

65. La dotación de personal propuesta para el Centro Regional de Servicios en el ejercicio 2022/23 es de 405 puestos.

Dirección y gestión ejecutivas

66. La Oficina del Director y la Oficina de la Directora Adjunta del Centro Regional de Servicios proporcionan orientación y directrices generales para las operaciones del Centro. Las oficinas se encargan de todas las actividades administrativas y no transaccionales de este, como la planificación estratégica y la presupuestación; la gestión de las relaciones con las entidades clientes y el Comité Directivo del Centro; el mantenimiento de los acuerdos de prestación de servicios y la presentación de informes mensuales sobre los indicadores clave del desempeño; la planificación de la fuerza de trabajo y la gestión del personal; la realización de actividades de reconversión y perfeccionamiento de los procesos para mejorar el desempeño en materia de prestación de servicios; la contabilidad y la gestión de archivos; la administración del plan de continuidad de las operaciones del Centro; la evaluación de los problemas técnicos que se plantean a los usuarios de las transacciones en todos los módulos de Umoja, la búsqueda de soluciones y la resolución o la derivación de los problemas al equipo técnico para que los subsanen; el mantenimiento del acuerdo de nivel operativo de asistencia técnica de Umoja con la MONUSCO; y el control de la debida coordinación y ejecución de la estrategia mundial de servicios compartidos y otros cambios en las políticas, de conformidad con las decisiones de la Asamblea General y el personal directivo superior del Departamento de Apoyo Operacional.

Cuadro 5
Recursos humanos: dirección y gestión ejecutivas

Categoría	Personal internacional					Subtotal	Personal nacional ^a	Voluntarios de las Naciones Unidas	Total
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	Servicio Móvil				
Oficina del Director									
Puestos aprobados 2021/22	–	1	–	2	–	3	2	–	5
Puestos que se proponen 2022/23	–	1	–	3	–	4	2	–	6
Cambio neto	–	–	–	1	–	1	–	–	1
Oficina de la Directora Adjunta									
Puestos aprobados 2021/22	–	1	–	–	–	1	1	–	2
Puestos que se proponen 2022/23	–	1	–	–	–	1	1	–	2
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia de Planificación Estratégica									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	1	–	2	1	2	5
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	1	–	2	1	2	5
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia de Asuntos Jurídicos, Respuesta a las Auditorías y Gestión de Riesgos									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	–	1	–	1	2	–	3
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	–	1	–	1	2	–	3
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia de Comunicaciones									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	–	1	2	2	2	6
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	–	–	1	2	2	5
Cambio neto	–	–	–	–	(1)	(1)	–	–	(1)
Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	2	1	4	4	2	10
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	2	1	4	4	2	10
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	–	1	2	5	–	7
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	–	1	2	8	–	10
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	3	–	3
Dependencia de Presupuesto									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	–	–	1	1	2	–	3
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	–	–	1	1	2	–	3
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–

Categoría	Personal internacional						Personal nacional ^a	Voluntarios de las Naciones Unidas	Total
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	Servicio Móvil	Subtotal			
Centro Regional de Capacitación y Conferencias									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	–	–	2	2	6	–	8
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	–	–	1	1	7	–	8
Cambio neto	–	–	–	–	(1)	(1)	1	–	
Dependencia de Administración de Bienes									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	–	1	–	1	5	–	6
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	–	1	–	1	5	–	6
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	–	–	1	1	4	–	5
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	–	–	1	1	4	–	5
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Total									
Aprobados 2021/22	–	2	4	7	7	20	34	6	60
Propuestos 2022/23	–	2	4	8	5	19	38	6	63
Cambio neto	–	–	–	1	(2)	(1)	4	–	3

^a Incluye al personal del Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional.

Personal de contratación internacional: disminución de un puesto

Personal de contratación nacional: aumento de cuatro puestos

Voluntarios de las Naciones Unidas: sin cambios

67. En el ejercicio 2022/23, el Centro propone la siguiente redistribución para la dirección y gestión ejecutivas: un puesto de Oficial de Gestión de Programas (P-3) de la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento en la Oficina del Director; un puesto de Auxiliar Administrativo (Servicio Móvil) de la Dependencia de Comunicaciones en la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento; y tres puestos en la Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución: uno de Oficial de Recursos Humanos (personal nacional del Cuadro Orgánico) de la línea de servicios de prestaciones y nóminas del personal internacional, uno de Auxiliar de Finanzas (funcionario nacional de Servicios Generales) de la línea de servicios de solicitudes de reembolso y uno de Auxiliar de Recursos Humanos (funcionario nacional de Servicios Generales) de la línea de servicios de subsidios de educación. El Oficial de Gestión de Programas prestará asistencia al Director en el análisis de las operaciones del Centro para fundamentar las decisiones estratégicas clave, supervisar los proyectos y programas y apoyar la coordinación estratégica con las principales partes interesadas. El puesto de Auxiliar Administrativo dotará a la Sección de Servicios al Cliente de mayor capacidad para ejecutar su mandato, entre otras cosas, para realizar encuestas a los clientes, coordinar las visitas a las misiones y colaborar con proyectos como la Semana Internacional del Servicio al Cliente. Los tres puestos que se propone que se redistribuyan en la Dependencia de Sistemas, Aseguramiento

de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución desempeñan funciones de asistencia técnica de Umoja de nivel 2b en las líneas de servicios transaccionales. La redistribución favorecerá su independencia para supervisar y garantizar la calidad de las transacciones de recursos humanos en las distintas áreas de actividad con miras a crear sinergias en las funciones existentes de asistencia a los sistemas y preparación de informes.

68. El Centro propone las siguientes reasignaciones: un puesto de Oficial de Recursos Humanos (personal nacional del Cuadro Orgánico) como puesto de Oficial de Información Pública y un puesto de Auxiliar Administrativo (funcionario nacional de Servicios Generales) como puesto de Auxiliar de Comunicaciones en la Dependencia de Comunicaciones; un puesto de Auxiliar de Finanzas (funcionario nacional de Servicios Generales) como puesto de Auxiliar de Análisis de Datos y un puesto de Auxiliar de Recursos Humanos (funcionario nacional de Servicios Generales) como puesto de Auxiliar de Gestión de la Información en la Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución; un puesto de Auxiliar de Equipo (funcionario nacional de Servicios Generales) como puesto de Auxiliar de Capacitación en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias; y un puesto de Auxiliar de Finanzas (Servicio Móvil) como puesto de Auxiliar de Gestión de la Información, tres puestos de Auxiliar de Gestión de Documentos (funcionario nacional de Servicios Generales) como puestos de Auxiliar de Archivos y un puesto de Auxiliar de Finanzas como puesto de Auxiliar de Archivos en la Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes. Los puestos que se proponen de Oficial de Información Pública y Auxiliar de Comunicaciones dotarán a la Dependencia de Comunicaciones de los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades operacionales y cumplir su mandato en ámbitos como la creación de productos para comunicaciones estratégicas y contenido para comunicaciones multimedia y la colaboración activa con el público interno y externo. Los puestos que se proponen de Auxiliar de Gestión de la Información y Auxiliar de Análisis de Datos reforzarán las iniciativas de mejora de los procesos, las actividades de obtención de datos y la preparación oportuna de series de datos que faciliten la adopción de decisiones basada en estos, y los puestos de Auxiliar de Archivos permitirán que la Dependencia cuente con los perfiles de competencias necesarios para cumplir el mandato asignado.

69. También se propone que un puesto de Oficial de Capacitación en Mantenimiento de la Paz (Servicio Móvil) del Centro Regional de Capacitación y Conferencias se reasigne como puesto de Oficial de Viajes y se redistribuya en la línea de servicios de viajes y que un puesto de Auxiliar de Viajes (funcionario nacional de Servicios Generales) de la línea de servicios de viajes se reasigne como puesto de Auxiliar de Capacitación y se redistribuya en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias. El Oficial de Viajes gestionará los contratos de viajes del Centro y sus misiones clientes, realizará labores de enlace con los contratistas de gestión de viajes y los supervisará, a fin de mejorar los procesos institucionales de viajes, diseñará y analizará los informes relacionados con viajes para fundamentar las decisiones del personal directivo superior y actuará como coordinador para ofrecer aclaraciones técnicas a los clientes a través de la Sección de Atención al Cliente. El Auxiliar de Capacitación colaborará en la coordinación y puesta en marcha de actividades de formación, conferencias y reuniones.

70. Las redistribuciones que se proponen se ajustan al modelo de escalabilidad y no supondrán ninguna ganancia o pérdida neta para el Centro respecto a la actual dotación de personal autorizada.

Cuadro 6
Cambios en la dotación de personal: dirección y gestión ejecutivas

Oficina/sección/dependencia	Puestos				
	Cambio (número de puestos)	Categoría	Denominación del puesto	Medida	Descripción
Oficina del Director	1	P-3	Oficial de Gestión de Programas	Redistribución	Redistribución de la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento
Dependencia de Comunicaciones	(1)	Servicio Móvil	Auxiliar Administrativo	Redistribución	Redistribución en la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento
Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución	1	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Oficial de Recursos Humanos	Redistribución	Redistribución de la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional
Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución	1	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Recursos Humanos	Redistribución	Redistribución de la línea de servicios de subsidios de educación
Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución	1	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Finanzas	Redistribución	Redistribución de la línea de servicios de solicitudes de reembolso
Dependencia de Comunicaciones	(1)	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Oficial de Recursos Humanos	Reasignación	Reasignación como Oficial de Información Pública
Dependencia de Comunicaciones	1	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Oficial de Información Pública	Reasignación	Reasignación de Oficial de Recursos Humanos
Dependencia de Comunicaciones	(1)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar Administrativo	Reasignación	Reasignación como Auxiliar de Comunicaciones
Dependencia de Comunicaciones	1	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Comunicaciones	Reasignación	Reasignación de Auxiliar Administrativo
Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución	(1)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Finanzas	Reasignación	Reasignación como Auxiliar de Análisis de Datos
Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución	1	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Análisis de Datos	Reasignación	Reasignación de Auxiliar Financiero
Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución	(1)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Recursos Humanos	Reasignación	Reasignación como Auxiliar de Gestión de la Información
Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución	1	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Gestión de la Información	Reasignación	Reasignación de Auxiliar de Recursos Humanos

Oficina/sección/dependencia	Puestos				
	Cambio (número de puestos)	Categoría	Denominación del puesto	Medida	Descripción
Centro Regional de Capacitación y Conferencias	(1)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Equipo	Reasignación	Reasignación como Auxiliar de Capacitación
Centro Regional de Capacitación y Conferencias	1	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Capacitación	Reasignación	Reasignación de Auxiliar de Equipo
Centro Regional de Capacitación y Conferencias	(1)	Servicio Móvil	Oficial de Capacitación en Mantenimiento de la Paz	Reasignación y redistribución	Reasignación como Oficial de Viajes y redistribución en la línea de servicios de viajes
Centro Regional de Capacitación y Conferencias	1	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Capacitación	Reasignación y redistribución	Reasignación de Auxiliar de Viajes como Asistente de Capacitación y redistribución de la línea de servicios de viajes
Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes	(1)	Servicio Móvil	Auxiliar de Finanzas	Reasignación	Reasignación como Auxiliar de Gestión de la Información
Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes	1	Servicio Móvil	Auxiliar de Gestión de la Información	Reasignación	Reasignación de Auxiliar de Finanzas
Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes	(3)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Gestión de Documentos	Reasignación	Reasignación como Auxiliar de Archivos
Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes	3	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Archivos	Reasignación	Reasignación de Auxiliar de Gestión de Documentos
Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes	(1)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Finanzas	Reasignación	Reasignación como Auxiliar de Archivos
Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes	1	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Archivos	Reasignación	Reasignación de Auxiliar de Finanzas
Total	3				

Componente 1: Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos

71. La Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos ofrece 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 comprende las líneas de servicios siguientes: incorporación y separación, prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional, prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional y prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado.

Cuadro 7
Recursos humanos: Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos

Categoría	Personal internacional					Subtotal	Personal nacional ^a	Voluntarios de las Naciones Unidas	Total
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	Servicio Móvil				
Oficina del Jefe de la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	–	–	1	2	–	3
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	–	–	1	2	–	3
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	2	11	14	15	–	29
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	2	11	14	14	–	28
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	(1)	–	(1)
Línea de servicios de incorporación y separación									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	–	6	7	12	–	19
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	–	6	7	8	–	15
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	(4)	–	(4)
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	3	3	7	17	–	24
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	2	3	6	17	–	23
Cambio neto	–	–	–	(1)	–	(1)	–	–	(1)
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	2	6	9	20	–	29
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	2	6	9	18	–	27
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	(2)	–	(2)
Total									
Aprobados 2021/22	–	–	5	7	26	38	66	–	104
Propuestos 2022/23	–	–	5	6	26	37	59	–	96
Cambio neto	–	–	–	(1)	–	(1)	(7)	–	(8)

^a Incluye al personal del Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional.

Personal de contratación internacional: disminución de un puesto

Personal de contratación nacional: disminución de siete puestos

72. En 2022/23, el Centro propone la supresión de los siete puestos siguientes: cuatro puestos de Auxiliar de Recursos Humanos (funcionario nacional de Servicios Generales) en la línea de servicios de incorporación y separación, dos puestos de

Auxiliar de Recursos Humanos (funcionario nacional de Servicios Generales) en la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional y un puesto de Oficial Adjunto de Finanzas (P-2) en la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado. También se propone la redistribución de un puesto de Oficial de Recursos Humanos (personal nacional del Cuadro Orgánico) de la línea de servicios de prestaciones y nóminas de sueldos del personal internacional en la Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución para que desempeñe funciones de asistencia técnica de Umoja de nivel 2b. Las supresiones que se proponen se ajustan al modelo de escalabilidad debido a la reducción de personal en las entidades clientes del Centro.

Cuadro 8

Cambios en la dotación de personal: Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos

<i>Oficina/sección/dependencia</i>	<i>Puestos</i>				
	<i>Cambio (número de puestos)</i>	<i>Categoría</i>	<i>Denominación del puesto</i>	<i>Medida</i>	<i>Descripción</i>
Línea de servicios de incorporación y separación	(4)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Recursos Humanos	Supresión	Supresión debida a la reducción global de la dotación de personal del Centro
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	(2)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Recursos Humanos	Supresión	Supresión debida a la reducción global de la dotación de personal del Centro
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	(1)	P-2	Oficial Adjunto de Finanzas	Supresión	Supresión debida a la reducción global de la dotación de personal del Centro
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	(1)	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Oficial de Recursos Humanos	Redistribución	Redistribución en la Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución
Subtotal	(8)				

Componente 2: Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación

73. La Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación se encarga de prestar todos los servicios relacionados con viajes y solicitudes de reembolso para todas las categorías de personal (personal internacional, nacional y uniformado) y de tramitar los anticipos del subsidio de educación y las solicitudes de reembolso del personal internacional en todas las entidades clientes del continente africano. La Sección se compone de las siguientes líneas de servicio: viajes, solicitudes de reembolso y subsidio de educación.

Cuadro 9

Recursos humanos: Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación

Categoría	Personal internacional					Subtotal	Personal nacional ^a	Voluntarios de las Naciones Unidas	Total
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	Servicio Móvil				
Oficina del Jefe de la Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidio de Educación									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	–	–	1	2	–	3
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	–	–	1	2	–	3
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Línea de servicios de viajes									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	1	4	6	23	–	29
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	1	5	7	18	–	25
Cambio neto	–	–	–	–	1	1	(5)	–	(4)
Línea de servicios de solicitudes de reembolso									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	–	4	5	4	–	9
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	–	4	5	2	–	7
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	(2)	–	(2)
Línea de servicios de subsidios de educación									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	1	1	3	18	–	21
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	1	1	3	14	–	17
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	(4)	–	(4)
Total									
Aprobados 2021/22	–	–	4	2	9	15	47	–	62
Propuestos 2022/23	–	–	4	2	10	16	36	–	52
Cambio neto	–	–	–	–	1	1	(11)	–	(10)

^a Incluye al personal del Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional.

Personal de contratación internacional: aumento de un puesto

Personal de contratación nacional: disminución de once puestos

74. En 2022/23, el Centro propone la supresión de los ocho puestos siguientes: un puesto de Auxiliar de Recursos Humanos (funcionario nacional de Servicios Generales), un puesto de Auxiliar de Viajes (funcionario nacional de Servicios Generales) y dos puestos de Auxiliar de Finanzas (funcionario nacional de Servicios Generales) en la línea de servicios de viajes; un puesto de Auxiliar de Finanzas (funcionario nacional de Servicios Generales) en la línea de servicios de solicitudes de reembolso; y tres puestos de Auxiliar de Recursos Humanos (funcionario nacional de Servicios Generales) en la línea de servicios de subsidios de educación. Las supresiones que se proponen se ajustan al modelo de escalabilidad, debido a la reducción de personal en las entidades clientes del Centro.

75. El Centro también propone la redistribución de un puesto de Auxiliar de Finanzas (funcionario nacional de Servicios Generales) de la línea de servicios de solicitudes de reembolso y un puesto de Auxiliar de Recursos Humanos (funcionario nacional de Servicios Generales) de la línea de servicios de subsidios de educación en la Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución, en la Oficina de la Directora Adjunta, para que desempeñen funciones de asistencia técnica de Umoja de nivel 2b. Además, el Centro propone la reasignación de un puesto de Auxiliar de Viajes (funcionario nacional de Servicios Generales) de la línea de servicios de viajes como puesto de Auxiliar de Capacitación y su redistribución en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias, y la reasignación de un puesto de Oficial de Capacitación en Mantenimiento de la Paz (Servicio Móvil) del Centro Regional de Capacitación y Conferencias como puesto de Oficial de Viajes y su redistribución en la línea de servicios de viajes.

Cuadro 10

Cambios en la dotación de personal: Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación

<i>Oficina/sección/dependencia</i>	<i>Puestos</i>				
	<i>Cambio (número de puestos)</i>	<i>Categoría</i>	<i>Denominación del puesto</i>	<i>Medida</i>	<i>Descripción</i>
Línea de servicios de viajes	(1)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Recursos Humanos	Supresión	Supresión debida a la reducción global de la dotación de personal del Centro
Línea de servicios de viajes	(1)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Viajes	Supresión	Supresión debida a la reducción global de la dotación de personal del Centro
Línea de servicios de viajes	(2)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Finanzas	Supresión	Supresión debida a la reducción global de la dotación de personal del Centro
Línea de servicios de viajes	(1)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Viajes	Reasignación y redistribución	Reasignación de Auxiliar de Viajes como Auxiliar de Capacitación y redistribución en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias
Línea de servicios de viajes	1	Servicio Móvil	Oficial de Viajes	Reasignación y redistribución	Reasignación de Oficial de Capacitación en Mantenimiento de la Paz como Oficial de Viajes y redistribución del Centro Regional de Capacitación y Conferencias
Línea de servicios de solicitudes de reembolso	(1)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Finanzas	Redistribución	Redistribución en la Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución
Línea de servicios de solicitudes de reembolso	(1)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Finanzas	Supresión	Supresión debida a la reducción global de la dotación de personal del Centro

Oficina/sección/dependencia	Puestos				
	Cambio (número de puestos)	Categoría	Denominación del puesto	Medida	Descripción
Línea de servicios de subsidios de educación	(3)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Recursos Humanos	Supresión	Supresión debida a la reducción global de la dotación de personal del Centro
Línea de servicios de subsidios de educación	(1)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Recursos Humanos	Redistribución	Redistribución en la Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución
Total	(10)				

Componente 3: Sección de Servicios al Cliente

76. Esta sección se encarga de ejecutar la estrategia relacionada con los clientes y las actividades de gestión de los servicios, prestar apoyo a las necesidades operacionales y preparar la estrategia para las actividades de relación con los clientes, así como de establecer el marco de gestión del conocimiento, de modo que represente a los servicios compartidos y la experiencia con esos servicios de cara al cliente, manteniendo en todo momento un enfoque centrado en este para mejorar sus expectativas de recibir una asistencia eficiente y eficaz y la resolución de las cuestiones de recursos humanos, finanzas y viajes.

Cuadro 11

Componente 3: Sección de Servicios al Cliente

Categoría	Personal internacional						Personal nacional ^a	Voluntarios de las Naciones Unidas	Total
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	Servicio Móvil	Subtotal			
Oficina del Jefe de la Sección de Servicios al Cliente									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	–	–	1	1	–	2
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	–	–	1	1	–	2
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	–	1	–	1	11	–	12
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	–	–	1	1	11	–	12
Cambio neto	–	–	–	(1)	1	–	–	–	–
Dependencia de Apoyo al Cliente									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	–	1	–	1	12	–	13
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	–	1	–	1	12	–	13
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–

Categoría	Personal internacional						Personal nacional ^a	Voluntarios de las Naciones Unidas	Total
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	Servicio Móvil	Subtotal			
Total									
Aprobados 2021/22	–	–	1	2	–	3	24	–	27
Propuestos 2022/23	–	–	1	1	1	3	24	–	27
Cambio neto	–	–	–	(1)	1	–	–	–	–

^a Incluye al personal del Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional.

Personal de contratación internacional: sin cambios

Personal de contratación nacional: sin cambios

77. En 2022/23, el Centro propone la redistribución de un puesto de Auxiliar Administrativo (Servicio Móvil) de la Dependencia de Comunicaciones (Oficina del Director) en la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento, a fin de dotar a la Sección de mayor capacidad para cumplir su mandato, y un puesto de Oficial de Gestión de Programas (P-3) de la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento en la Oficina del Director, para supervisar los proyectos y programas emprendidos por el Centro. Estas redistribuciones no supondrán ninguna ganancia o pérdida neta para el Centro respecto a la actual dotación de personal autorizada.

Cuadro 12

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

Oficina/sección/dependencia	Puestos				
	Cambio (número de puestos)	Categoría	Denominación del puesto	Medida	Descripción
Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento	1	Servicio Móvil	Auxiliar Administrativo	Redistribución	Redistribución de la Dependencia de Comunicaciones
Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento	(1)	P-3	Oficial de Gestión de Programas	Redistribución	Redistribución en la Oficina del Director
Total	–				

Componente 4: Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento

78. La Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento se encarga de todas las funciones esenciales de contabilidad, como llevar el libro mayor, hacer informes financieros, mantener al día los registros de las cuentas por pagar y por cobrar, conciliar las cuentas, tramitar las facturas de los proveedores y desempeñar las funciones de caja en lo que respecta a la tramitación de los pagos y el mantenimiento de cuentas bancarias. La Sección está dirigida por el Jefe de Sección y consta de las siguientes dependencias: la Dependencia de Contabilidad, la Dependencia de Control Interno, la línea de servicios de proveedores y la línea de servicios de caja.

Cuadro 13

Recursos humanos: Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento

Categoría	Personal internacional					Subtotal	Personal nacional ^a	Voluntarios de las Naciones Unidas	Total
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	Servicio Móvil				
Oficina del Jefe de la Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	–	–	1	2	–	3
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	–	–	1	2	–	3
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia de Control Interno									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	–	–	1	15	–	16
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	–	–	1	15	–	16
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia de Contabilidad									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	1	8	10	21	–	31
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	1	7	9	21	–	30
Cambio neto	–	–	–	–	(1)	(1)	–	–	(1)
Línea de servicios de proveedores									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	–	6	7	28	–	35
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	–	6	7	27	–	34
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	(1)	–	(1)
Línea de servicios de caja									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	1	5	7	17	–	24
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	–	4	5	17	–	22
Cambio neto	–	–	–	(1)	(1)	(2)	–	–	(2)
Total									
Aprobados 2021/22	–	–	5	2	19	26	83	–	109
Propuestos 2022/23	–	–	5	1	17	23	82	–	105
Cambio neto	–	–	–	(1)	(2)	(3)	(1)	–	(4)

^a Incluye al personal del Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional.

Personal de contratación internacional: disminución de tres puestos

Personal de contratación nacional: disminución de un puesto

79. En 2022/23, el Centro propone que la denominación de un puesto de Auxiliar de Equipo (funcionario nacional de Servicios Generales) de la Oficina del Jefe de la Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento se cambie a la de Auxiliar Administrativo, para reflejar plenamente las funciones y responsabilidades que le corresponden. Se propone la supresión de los cuatro puestos siguientes: un puesto de Auxiliar de Finanzas (funcionario nacional de Servicios Generales) de la línea de servicios de proveedores, un puesto de Auxiliar de Finanzas (funcionario nacional de Servicios Generales) de la Dependencia de Contabilidad y un puesto de

Oficial de Finanzas (P-3) y un puesto de Auxiliar de Viajes (funcionario nacional de Servicios Generales) en la línea de servicios de caja. Las supresiones que se proponen se ajustan al modelo de escalabilidad, debido a la reducción de personal en las entidades clientes del Centro.

80. Tras llevar a cabo un examen de la dotación de personal para garantizar que tenga la composición adecuada, el Centro propone que un puesto de Auxiliar de Finanzas (Servicio Móvil) de la Dependencia de Contabilidad y un puesto de Auxiliar de Finanzas (Servicio Móvil) de la línea de servicios de caja se conviertan en puestos de Oficial Auxiliar de Finanzas (personal nacional del Cuadro Orgánico), en consonancia con el apoyo constante al desarrollo de la capacidad nacional.

Cuadro 14

Cambios en la dotación de plantilla: Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento

Oficina/sección/dependencia	Puestos				
	Cambio (número de puestos)	Categoría	Denominación del puesto	Medida	Descripción
Oficina del Jefe de la Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento	(1)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Equipo	Cambio de la denominación del puesto	Cambio de la denominación del puesto a Auxiliar Administrativo
Oficina del Jefe de la Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento	1	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar Administrativo	Cambio de la denominación del puesto	Cambio de la denominación del puesto de Auxiliar de Equipo
Línea de servicios de proveedores	(1)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Finanzas	Supresión	Supresión debida a la reducción global de la dotación de personal del Centro
Dependencia de Contabilidad	(1)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Finanzas	Supresión	Supresión debida a la reducción global de la dotación de personal del Centro
Dependencia de Contabilidad	(1)	Servicio Móvil	Auxiliar de Finanzas	Conversión	Conversión en un puesto de personal nacional del Cuadro Orgánico
Dependencia de Contabilidad	1	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Oficial Auxiliar de Finanzas	Conversión	Conversión de un puesto internacional
Línea de servicios de caja	(1)	P-3	Oficial de Finanzas	Supresión	Supresión debida a la reducción global de la dotación de personal del Centro
Línea de servicios de caja	(1)	Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	Auxiliar de Viajes	Supresión	Supresión debida a la reducción global de la dotación de personal del Centro
Línea de servicios de caja	(1)	Servicio Móvil	Auxiliar de Finanzas	Conversión	Conversión en un puesto de personal nacional del Cuadro Orgánico
Línea de servicios de caja	1	Personal nacional del Cuadro Orgánico	Oficial Auxiliar de Finanzas	Conversión	Conversión de un puesto internacional
Total	(4)				

Componente 5: Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno

81. El Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno 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 en el ámbito de los servicios de TIC, labor para la que aprovecha su proximidad a las misiones de mantenimiento de la paz en África. El Servicio está formado por la Dependencia de Operaciones Regionales, la Dependencia de Proyectos Especiales, la Dependencia de Proyectos Regionales, la Dependencia Regional de Seguridad de la Tecnología de la Información, la Dependencia de Análisis de Viabilidad y la Dependencia de Facturación Telefónica.

Cuadro 15

Recursos humanos: Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno

	Personal internacional						Personal nacional ^a	Voluntarios de las Naciones Unidas	Total
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	Servicio Móvil	Subtotal			
Oficina del Jefe del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno									
Puestos aprobados 2021/22	–	1	1	–	1	3	1	–	4
Puestos que se proponen 2022/23	–	1	1	–	1	3	1	–	4
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia de Operaciones Regionales									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	–	–	3	3	3	–	6
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	–	–	3	3	3	–	6
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia de Proyectos Especiales									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	–	–	1	1	–	–	1
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	–	–	1	1	–	–	1
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia de Proyectos Regionales									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	–	2	1	3	1	–	4
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	–	2	1	3	1	–	4
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia Regional de Seguridad de la Tecnología de la Información									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	–	1	–	1	–	–	1
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	–	1	–	1	–	–	1
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia de Análisis de Viabilidad									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	–	1	–	1	1	–	2
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	–	1	–	1	1	–	2
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–

	<i>Personal internacional</i>						<i>Personal nacional^a</i>	<i>Voluntarios de las Naciones Unidas</i>	<i>Total</i>
	<i>SGA-SSG</i>	<i>D-2-D-1</i>	<i>P-5-P-4</i>	<i>P-3-P-2</i>	<i>Servicio Móvil</i>	<i>Subtotal</i>			
Dependencia de Facturación Telefónica									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	–	–	1	1	3	–	4
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	–	–	1	1	3	–	4
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Total									
Aprobados 2021/22	–	1	1	4	7	13	9	–	22
Propuestos 2022/23	–	1	1	4	7	13	9	–	22
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–

^a Incluye al personal del Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional.

Personal de contratación internacional: sin cambios

Personal de contratación nacional: sin cambios

82. No se proponen cambios en la dotación de plantilla del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno para el ejercicio 2022/23.

Dependencias arrendatarias

Cuadro 16

Recursos humanos: Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada

	<i>Personal internacional</i>						<i>Personal nacional^a</i>	<i>Voluntarios de las Naciones Unidas</i>	<i>Total</i>
	<i>SGA-SSG</i>	<i>D-2-D-1</i>	<i>P-5-P-4</i>	<i>P-3-P-2</i>	<i>Servicio Móvil</i>	<i>Subtotal</i>			
Oficina del Jefe del Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	2	–	1	3	2	–	5
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	2	–	1	3	2	–	5
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Célula de Apoyo Aéreo									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	–	2	3	1	–	4
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	–	2	3	1	–	4
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Célula de Existencias para el Despliegue Regional									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	1	1	3	1	–	4
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	1	1	3	1	–	4
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Célula de Apoyo a las Operaciones de Desplazamiento y Despacho de Carga									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	1	1	3	2	–	5

	<i>Personal internacional</i>						<i>Voluntarios de las Naciones Unidas</i>		<i>Total</i>
	<i>SGA-SSG</i>	<i>D-2-D-1</i>	<i>P-5-P-4</i>	<i>P-3-P-2</i>	<i>Servicio Móvil</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Personal nacional^a</i>		
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	1	1	3	2	–	5
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Total									
Aprobados 2021/22	–	–	5	2	5	12	6	–	18
Propuestos 2022/23	–	–	5	2	5	12	6	–	18
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–

^a Incluye al personal del Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional.

Personal de contratación internacional: sin cambios

Personal de contratación nacional: sin cambios

83. No se proponen cambios en la dotación de plantilla del Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada para el ejercicio 2022/23.

Cuadro 17

Recursos humanos: Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones

	<i>Personal internacional</i>						<i>Voluntarios de las Naciones Unidas</i>		<i>Total</i>
	<i>SGA-SSG</i>	<i>D-2-D-1</i>	<i>P-5-P-4</i>	<i>P-3-P-2</i>	<i>Servicio Móvil</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Personal nacional^a</i>		
Oficina del Jefe de la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	–	1	2	3	–	5
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	–	1	2	3	–	5
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia de Apoyo al Abastecimiento y Despacho de Carga									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	2	1	1	4	3	–	7
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	2	1	1	4	3	–	7
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia de Apoyo Regional a los Proveedores y Apertura de Ofertas de Licitación									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	–	1	–	1	2	1	4
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	–	1	–	1	2	1	4
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia de Apoyo Regional a las Adquisiciones									
Puestos aprobados 2021/22	–	–	1	1	1	3	3	–	6
Puestos que se proponen 2022/23	–	–	1	1	1	3	3	–	6
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–

	<i>Personal internacional</i>					<i>Subtotal</i>	<i>Personal nacional^a</i>	<i>Voluntarios de las Naciones Unidas</i>	<i>Total</i>
	<i>SGA-SSG</i>	<i>D-2-D-1</i>	<i>P-5-P-4</i>	<i>P-3-P-2</i>	<i>Servicio Móvil</i>				
Total									
Aprobados 2021/22	–	–	4	3	3	10	11	1	22
Propuestos 2022/23	–	–	4	3	3	10	11	1	22
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–

^a Incluye al personal del Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional.

Personal de contratación internacional: sin cambios

Personal de contratación nacional: sin cambios

84. No se proponen cambios en la dotación de plantilla de la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones para el ejercicio 2022/23.

II. Recursos financieros

A. Necesidades globales de recursos

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

Categoría	Gastos (2020/21)	Fondos asignados (2021/22)	Estimación de gastos (2022/23)	Diferencia	
				Monto	Porcentaje
	(1)	(2)	(3)	(4)=(3)-(2)	(5)=(4)÷(2)
Personal civil					
Personal internacional	21 174,6	22 288,4	24 830,4	2 542,0	11,4
Personal nacional	8 354,0	10 312,4	11 159,0	846,6	8,2
Voluntarios de las Naciones Unidas	159,5	382,9	312,2	(70,7)	(18,5)
Personal temporario general	63,5	65,8	39,5	(26,3)	(40,0)
Personal proporcionado por los Gobiernos	—	—	—	—	—
Subtotal	29 751,7	33 049,5	36 341,1	3 291,6	10,0
Gastos operacionales					
Observadores electorales civiles	—	—	—	—	—
Consultores y servicios de consultoría	—	2,4	100,0	97,6	4 066,7
Viajes oficiales	25,2	238,2	239,9	1,7	0,7
Instalaciones e infraestructura	2 412,9	2 169,7	2 269,1	99,4	4,6
Transporte terrestre	137,9	102,1	92,0	(10,1)	(9,9)
Operaciones aéreas	—	—	—	—	—
Operaciones marítimas	—	—	—	—	—
Comunicaciones y tecnología de la información	3 597,4	4 146,9	3 604,7	(542,2)	(13,1)
Servicios médicos	86,7	108,4	106,9	(1,5)	(1,4)
Equipo especial	—	—	—	—	—
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	272,9	455,1	431,9	(23,2)	(5,1)
Proyectos de efecto rápido	—	—	—	—	—
Subtotal	6 532,8	7 222,8	6 844,5	(378,3)	(5,2)
Recursos necesarios en cifras brutas	36 284,5	40 272,3	43 185,6	2 913,3	7,2
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	3 710,4	3 893,2	4 242,8	349,6	9,0
Recursos necesarios en cifras netas	32 574,1	36 379,1	38 942,8	2 563,7	7,0
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	—	—	—	—	—
Total de recursos necesarios	36 284,5	40 272,3	43 185,6	2 913,3	7,2

B. Factores de vacantes

85. En las estimaciones de gastos correspondientes al período comprendido entre el 1 de julio de 2022 y el 30 de junio de 2023 se han tenido en cuenta los siguientes factores de vacantes:

(Porcentaje)

<i>Categoría</i>	<i>Efectivo 2020/21</i>	<i>Presupuestado 2021/22</i>	<i>Previsto 2022/23</i>
Personal civil			
Personal internacional	14,2	11,0	8,0
Personal nacional			
Personal nacional del Cuadro Orgánico	18,2	8,0	8,0
Personal nacional de Servicios Generales	13,0	8,0	8,0
Voluntarios de las Naciones Unidas			
Personal internacional	0,0	0,0	0,0
Personal nacional	0,0	0,0	0,0

86. Las tasas de vacantes propuestas para el Centro Regional de Servicios en el ejercicio 2022/23 respecto a los puestos de plantilla son del 8 % para el personal de contratación internacional, el 8 % para el personal nacional del Cuadro Orgánico, el 8 % para el personal nacional del Cuadro de Servicios Generales y el 0 % para las plazas de Voluntarios de las Naciones Unidas, teniendo en cuenta las tasas de vacantes actuales, el plan de contratación del Centro y la reducción propuesta de 4 puestos de contratación internacional y 15 puestos de contratación nacional. Se ha aplicado una tasa de vacantes del 50 % a todos los puestos reasignados.

C. Capacitación

87. Las necesidades de recursos estimadas en concepto de capacitación para el período comprendido entre el 1 de julio de 2022 y el 30 de junio de 2023 son las siguientes:

(Miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Categoría</i>	<i>Monto estimado</i>
Consultores	
Consultores de capacitación	100,0
Viajes oficiales	
Viajes oficiales (capacitación)	29,0
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	
Honorarios, suministros y servicios relacionados con la capacitación	76,0
Total	205,0

88. A continuación se indica el número de participantes previsto para el período comprendido entre el 1 de julio de 2022 y el 30 de junio de 2023, en relación con los ejercicios anteriores:

(Número de participantes)

	<i>Personal internacional</i>			<i>Personal nacional</i>		
	<i>Efectivos 2020/21</i>	<i>Planificados 2021/22</i>	<i>Propuestos 2022/23</i>	<i>Efectivos 2020/21</i>	<i>Planificados 2021/22</i>	<i>Propuestos 2022/23</i>
Capacitación interna	678	187	108	406	341	148
Capacitación externa	3	16	7	–	13	4
Total	681	203	115	406	354	152

89. Las actividades de capacitación propuestas para el ejercicio 2022/23 reflejan las estimaciones sobre la formación necesaria para fomentar las aptitudes administrativas, técnicas y de gestión del personal del Centro Regional de Servicios. Se prevé que las necesidades de capacitación se reducirán en el ejercicio 2022/23 porque la mayoría del personal ha concluido la formación obligatoria y ha aprovechado los cursos de formación en línea.

III. Análisis de las diferencias¹

	<i>Diferencia</i>	
Personal de contratación internacional	2.542,0	11,4 %

• **Parámetros de los gastos: mayores costos de los sueldos y menor tasa de vacantes**

90. El aumento de las necesidades se debe principalmente a lo siguiente: a) una reducción propuesta de las tasas de vacantes del 11 % en el ejercicio 2021/22 al 8 % en el ejercicio 2022/23, teniendo en cuenta las tasas de vacantes actuales y el plan de contratación del Centro; b) las escalas de sueldos actualizadas para el personal internacional, que reflejan las escalas de sueldos revisadas con efecto de 1 de enero de 2022; y c) un aumento de las necesidades para gastos comunes de personal del 89,5 % al 92,4 % sobre la base del gasto real. El aumento se compensa en parte con la propuesta de conversión de 2 puestos del Servicio Móvil en puestos de personal nacional del Cuadro Orgánico, la supresión de 2 puestos internacionales con arreglo al modelo de escalabilidad, debido a la reducción prevista del volumen de transacciones por el cierre de algunas misiones, y la aplicación de una tasa de vacantes del 50 % a 2 puestos reasignados.

	<i>Diferencia</i>	
Personal de contratación nacional	846,6	8,2 %

• **Gestión: conversión de puestos en puestos de contratación nacional y mayor categoría o escalón del personal**

91. El aumento de las necesidades se debe principalmente a lo siguiente: a) la propuesta de convertir 2 puestos del Servicio Móvil en puestos de personal nacional del Cuadro Orgánico; b) la aplicación de un escalón más alto (PNCO-C6) al personal nacional del Cuadro Orgánico para el ejercicio 2022/23, con el fin de reflejar el

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

escalón medio real del personal, en comparación con el aprobado para el período 2021/22 (PNCO-C5); y c) el aumento de las necesidades para gastos comunes de personal del 32 % al 36 % sobre la base de los gastos reales, debido principalmente al ascenso de las prestaciones por familiares a cargo, el seguro médico y los subsidios de pensiones. El aumento se compensa en parte con la supresión de 17 puestos de personal de Servicios Generales, con arreglo al modelo de escalabilidad, debido a la reducción prevista del volumen de transacciones por el cierre de algunas misiones, y a la aplicación de una tasa de vacantes del 50 % a 10 puestos reasignados.

	<i>Diferencia</i>	
Voluntarios de las Naciones Unidas	(70,7)	(18,5 %)

• Parámetros de los gastos: menores costos de las prestaciones a las que tienen derecho los funcionarios

92. La reducción de las necesidades se debe principalmente a la disminución de los costos correspondientes a Voluntarios de las Naciones Unidas sobre la base de las tendencias reales, que muestran costos inferiores de las prestaciones a las que tienen derecho los funcionarios, como las prestaciones por familiares a cargo y los reembolsos por seguridad domiciliaria, respecto a las previsiones anteriores.

	<i>Diferencia</i>	
Personal temporario general	(26,3)	(40,0 %)

• Gestión: menores productos

93. La diferencia se debe principalmente a la transferencia a la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz de la parte correspondiente a gastos de personal temporario general relacionada con las actividades del proyecto de apoyo a la implantación de Umoja, frente a la parte correspondiente de los gastos que figura en el presupuesto aprobado para el ejercicio 2021/22

	<i>Diferencia</i>	
Consultores y servicios de consultoría	97,6	4.066,7 %

• Gestión: mayores insumos y productos

94. La diferencia se debe a las reducidas necesidades en concepto de consultores durante el ejercicio 2021/22, de tan solo 2.400 dólares, y la incorporación de las necesidades para los servicios de un consultor que imparta capacitación al personal del Centro sobre el nuevo sistema de gestión de consultas que se implantará en el ejercicio 2022/23.

	<i>Diferencia</i>	
Instalaciones e infraestructura	99,4	4,6 %

• Parámetros de los gastos: mayores gastos compartidos y precio del combustible

95. La diferencia se debe principalmente al aumento de la parte correspondiente al Centro de los gastos comunes de la MONUSCO (el 63 %) en el ejercicio 2022/23, frente al 53,8 % en el ejercicio 2021/22, tras la reducción de la huella de la MONUSCO en Entebbe, y al precio más elevado del combustible por litro (0,788

dólares), frente al precio de 0,525 dólares por litro aprobado en el ejercicio 2021/22, lo cual refleja el ascenso del precio medio del combustible.

	<i>Diferencia</i>	
Transporte terrestre	(10,1)	(9,9 %)

• **Gestión: menores insumos y productos**

96. La reducción de las necesidades se debe principalmente a que no se incluyen créditos para la adquisición de vehículos en el ejercicio 2022/23. La disminución de las necesidades se compensa en parte con el precio más elevado presupuestado para el combustible (0,788 dólares por litro), frente a 0,525 dólares en el ejercicio 2021/22, lo cual refleja el aumento del precio medio del combustible entre julio y diciembre de 2021.

	<i>Diferencia</i>	
Comunicaciones y tecnología de la información	(542,2)	(13,1 %)

• **Gestión: menores insumos y productos**

97. La diferencia se debe principalmente a lo siguiente: a) gastos menores en el servicio de conexión a Internet, dado que la MONUSCO utiliza un sistema de Internet por satélite que cubre toda la base, incluido el Centro, con un costo de conexión más reducido; y b) la reducción de la dotación de personal prevista para el ejercicio, que redundó en que fueran menores los cargos por servicios de asistencia técnica de TIC. La disminución global se compensa en parte con el aumento de las necesidades de equipos de TIC relacionado con la sustitución del equipo de seguridad del muro perimetral, así como de los equipos informáticos y las impresoras, que se acercan al final de su vida útil o ya lo han superado.

	<i>Diferencia</i>	
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	(23,2)	(5,1%)

• **Gestión: menores insumos y productos**

98. La diferencia se debe principalmente a la reducción prevista de las necesidades de contratistas particulares para el ejercicio 2022/23 en comparación con el ejercicio 2021/22. La disminución de las necesidades se compensa en parte con el aumento de las necesidades de suministros y servicios de capacitación, debido a lo siguiente: a) un aumento de las necesidades de la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones respecto al ejercicio 2021/22 para formar al personal del equipo de adquisiciones recién nombrado en las competencias necesarias; y b) mayores necesidades de capacitación en comunicaciones y tecnología de la información debido a las constantes actualizaciones de la tecnología.

IV. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General

99. 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 43.185.600 dólares para el mantenimiento del Centro durante el período de 12 meses comprendido entre el 1 de julio de 2022 y el 30 de junio de 2023;**

b) Prorratear la suma indicada en el apartado a) entre los presupuestos de las operaciones de mantenimiento de la paz que son clientes activos del Centro y con cargo al presupuesto por programas para 2023;

c) Tomar nota de las necesidades para el proyecto de presupuesto por programas para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 respecto de la parte que corresponde a las misiones políticas especiales clientes del Centro a fin de satisfacer las necesidades de financiación del Centro en el período comprendido entre el 1 de julio de 2022 y el 30 de junio de 2023.

V. Resumen de las medidas adoptadas para aplicar las decisiones y solicitudes de la Asamblea General que figuran en su resolución 75/294, incluidas las solicitudes y recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto hechas suyas por la Asamblea y las recomendaciones de los órganos de supervisión

A. Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto

(A/75/822/Add.9)

Solicitud o recomendación

Medidas adoptadas para aplicar la solicitud o recomendación

Aunque observa la interrelación entre las diversas entidades en lo que respecta a la gestión integrada de la cadena de suministro, la Comisión Consultiva considera que es necesario aclarar más la función del Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada y la naturaleza de la relación de subordinación con la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi y el Centro Regional de Servicios de Entebbe, en lo que respecta a la prestación de apoyo en materia de contratación y abastecimiento de las existencias para el despliegue regional y como dependencia arrendataria que rinde cuentas a la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro (párr. 15).

Por otra parte, la Comisión Consultiva observa la propuesta de establecer existencias para el despliegue regional y recuerda que debe presentarse un informe sobre las existencias para el despliegue estratégico a la Asamblea General en su septuagésimo sexto período de sesiones. La Comisión confía en que los conceptos y la gestión de las existencias para el despliegue estratégico y

Las funciones y responsabilidades del Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada son las presentadas a la Asamblea General en el informe del Secretario General sobre el presupuesto del Centro Regional de Servicios para el ejercicio 2021/22. Como dependencia arrendataria en el Centro Regional de Servicios, el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada depende de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro. La Célula de Apoyo a las Operaciones de Desplazamiento y Despacho de Carga depende de la Sección de Control de Desplazamientos de la División de Logística de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro; la Célula de Apoyo Aéreo depende del Servicio de Transporte Aéreo de la División de Logística de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro; y la Célula de Existencias para el Despliegue Regional informa, a través del Jefe del Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada, a la División de Logística de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro, en estrecha coordinación con la Sección de Apoyo a la Planificación y el Abastecimiento de la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi y bajo su control.

El concepto y la gestión de las existencias para el despliegue estratégico y las existencias para el despliegue regional se articulan en el nuevo concepto para las soluciones de despliegue estratégico, que figura en el presupuesto de la Base Logística de las Naciones Unidas para el período comprendido entre el 1 de julio de 2022 y el 30 de junio de 2023. Las existencias para el despliegue

las existencias para el despliegue regional, incluida una delimitación explícita de las funciones de los dos centros de servicios en la gestión de las existencias, se articulen claramente para evitar duplicaciones y aumentar la eficacia y eficiencia del apoyo a las operaciones de mantenimiento de la paz. Las observaciones y recomendaciones de la Comisión sobre las propuestas derivadas del estudio figuran en su informe sobre las cuestiones transversales relacionadas con las operaciones de mantenimiento de la paz (A/75/822) y en su informe sobre la ejecución del presupuesto para el período comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020 y el proyecto de presupuesto para el período comprendido entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022 para la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi (Italia) (A/75/822/Add.10) (párr. 15).

La Comisión Consultiva opina que la designación de las dependencias arrendatarias y sus relaciones jerárquicas deben basarse, como cuestión de política, en criterios claros que se apliquen de forma coherente en toda la Sede y los centros de apoyo. Por lo tanto, la Comisión recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que elabore una política clara y coherente sobre los criterios, incluidas las relaciones jerárquicas y las delegaciones de autoridad, para el establecimiento de dependencias arrendatarias en las entidades de las Naciones Unidas (párr. 16).

regional se incorporan como uno de los tres pilares principales (soluciones centralizadas para el despliegue estratégico, existencias para el despliegue regional e inventario gestionado por los proveedores) del nuevo concepto. Se han dado los primeros pasos para enviar una primera remesa de productos básicos a Entebbe como componente inicial de las existencias para el despliegue regional.

En la práctica, la designación de dependencia arrendataria se utiliza desde hace muchos años cuando una dependencia que realiza una función de la Sede está ubicada en un centro de servicios, principalmente por razones operacionales, pero mantiene la relación jerárquica directa con su oficina matriz en la Sede, que ejerce la dirección estratégica general y mantiene el control a efectos de rendición de cuentas. En esta modalidad, la dependencia rinde cuentas a la entidad matriz y recibe apoyo administrativo de la oficina anfitriona en la que está ubicada.

El concepto de dependencia arrendataria se introdujo en la propuesta presupuestaria de la Base Logística de las Naciones Unidas para el ejercicio 2007/08 (véase A/61/752, párr. 15) y la Asamblea General aprobó en su resolución 61/277 cinco dependencias arrendatarias del que entonces era el Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz. El número de estas dependencias, que ha variado con los años, es actualmente de 4 en la Base Logística de las Naciones Unidas y 2 en Centro Regional de Servicios.

El Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas es un ejemplo de dependencia arrendataria ubicada en la Base Logística de las Naciones Unidas, pero directamente dependiente del Servicio de Transporte Aéreo de la División de Logística de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro de la Sede. La aprobación del Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas como unidad arrendataria, en su configuración actual, fue concedida por la Asamblea General en su resolución 71/294. De este modo, se contribuye a reforzar el programa de aviación de las Naciones Unidas instalando una dependencia operacional estratégica en una ubicación central, lo que permite mejorar la relación con las misiones sobre el terreno en relación con las zonas horarias y llevar a cabo

La Comisión Consultiva reitera su opinión de que las tasas de vacantes propuestas deben basarse en la mayor medida posible en las tasas reales. En los casos en que las tasas propuestas difieran de las tasas reales, se debe ofrecer sistemáticamente una justificación clara en el proyecto de presupuesto y los documentos conexos (véanse [A/74/73/Add.4](#), párr. 17, y [A/73/755/Add.5](#), párr. 21) (párr. 27).

La Comisión Consultiva confía en que, en los futuros documentos presupuestarios y otros conexos, se facilite sistemáticamente información detallada sobre la evaluación de los indicadores del desempeño que se haya realizado, las razones de los niveles de desempeño alcanzados, incluida la responsabilidad de los clientes, y las medidas adoptadas para mejorar la satisfacción de los clientes (párr. 37).

Se informó a la Comisión de que la reducción de las actividades de la MONUSCO debido a la mejora de las instalaciones en la República Democrática del Congo llevó al Departamento de Apoyo Operacional a realizar un estudio sobre la posible asunción de responsabilidades en caso de liquidación y retirada de la MONUSCO de Entebbe. La Comisión Consultiva confía en que los detalles del estudio se sometan a la consideración de la Asamblea General en el contexto de la propuesta presupuestaria para 2022/23. La Comisión formula otras observaciones y recomendaciones en el

una supervisión estratégica de los vuelos entre misiones, el uso de las aeronaves, la ejecución y el cumplimiento de los contratos y el seguimiento global de los vuelos.

En las tasas de vacantes propuestas para 2022/23 se tienen en cuenta las tasas de vacantes actuales, el plan de contratación del Centro y la plantilla prevista a finales de 2021/22, así como la reducción de la dotación de personal propuesta.

Los indicadores clave de rendimiento del Centro, creados y revisados en estrecha colaboración con las misiones clientes, reflejan el desempeño esperado según lo establecido en los acuerdos de nivel de servicio entre el Centro y las misiones clientes. Los indicadores clave del desempeño se han preparado en consultas y con la aprobación del grupo de usuarios, formado por los jefes de recursos humanos y los jefes de finanzas, así como con la Junta de Clientes del Centro Regional de Servicios, formada por jefes y directores de apoyo a la misión. El Centro y sus misiones clientes han analizado los procesos, de principio a fin, para estipular las responsabilidades de las partes interesadas pertinentes. En lo que respecta a las encuestas de satisfacción de los clientes, el Centro adopta medidas como las siguientes para responder a los comentarios formulados y mejorar la satisfacción del cliente: a) compartir los resultados de las encuestas y hacer que todo el personal sea consciente de los comentarios recibidos de las misiones clientes; b) desarrollar planes de acción para centrarse en esferas concretas a tenor de los comentarios recibidos; y c) revisar periódicamente todos los indicadores clave del desempeño con las misiones clientes.

El Centro ha centralizado la gestión de las consultas en el pilar de prestación de servicios a los clientes y ha comenzado a implantar el modelo de prestación de servicios a los clientes, creando así un enfoque escalonado de la gestión de las consultas y permitiendo que las líneas de servicios se centren en tramitar las transacciones

El estudio al que se alude en las respuestas tenía por objetivo presentar una propuesta global sobre las futuras funciones y responsabilidades de varias entidades de la cadena de suministro en el marco general de la gestión integrada de la cadena de suministro, como el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos del Centro Regional de Servicios, sustituido en el ejercicio 2021/22 por el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada. Con la reducción de la huella de la MONUSCO en Entebbe, se planteó la posibilidad de que el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada ofreciese

Solicitud o recomendación

párrafo 23 de su informe sobre la financiación del Centro Regional de Servicios y en su informe sobre la financiación de la Misión de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo (párr. 39).

Medidas adoptadas para aplicar la solicitud o recomendación

servicios de refuerzo en materia de gestión de desplazamientos de personal y mercancía. En este momento, la MONUSCO sigue gestionando la Base de Apoyo de Entebbe y no tiene planes para reducir aún más su personal o su huella en Entebbe en el ejercicio 2022/23. Se estudiará una nueva estrategia para las operaciones de la Base de Apoyo de Entebbe en el futuro, que podría incluir un nuevo memorando de entendimiento, en caso de que la MONUSCO se liquide y se retire, en función de lo que decida el Consejo de Seguridad sobre el mandato futuro de la Misión.

B. Junta de Auditores

Financiación del Centro Regional de Servicios de Entebbe

[A/75/5 \(Vol. II\)](#), cap. II, anexo II

Solicitud o recomendación

La Junta recomienda que el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, junto con el Centro Regional de Servicios de Entebbe, examine el objetivo de los indicadores clave del desempeño y redefina los indicadores para proporcionar un instrumento de gestión eficaz ([A/72/5 \(Vol. II\)](#), cap. II, párr. 208).

La Junta recomienda que la administración lleve a cabo un examen para determinar los casos en que se hayan concedido injustificadamente reembolsos mensuales a los funcionarios por medidas de seguridad domiciliaria hasta el año 9999, reclame los pagos cuando sea necesario y adopte medidas para evitar ese tipo de incidentes en el futuro ([A/74/5 \(Vol. II\)](#), cap. II, párr. 59).

La Junta recomienda que la administración proponga nuevas disposiciones de financiación para el apoyo al mantenimiento de la paz, a saber, los departamentos de la Sede, el Centro Regional de Servicios y la Base Logística de las Naciones Unidas, a fin de reflejar que la Base y el Centro dependen del Departamento de Apoyo Operacional, que presta servicios a toda la Secretaría después de la reforma de la gestión ([A/74/5 \(Vol. II\)](#), cap. II, párr. 242).

Medidas adoptadas para aplicar la solicitud o recomendación

La administración introdujo nuevos informes sobre los indicadores clave del desempeño en los que habrá de desglosar los procesos por etapas y por agentes, sin dejar de mantener la perspectiva global de principio a fin. La recomendación se ha aplicado.

El Centro Regional de Servicios ha reforzado sus procedimientos de examen mensual de control interno sobre el reembolso de los gastos de seguridad. Un jefe de equipo examina todas las transacciones antes de remitirlas al asociado de recursos humanos para que las tramite. Ese examen garantiza que los reembolsos mensuales de gastos de seguridad a los funcionarios que se separan del servicio y a los funcionarios reasignados terminen el mes de la separación o reasignación. El Centro llevó a cabo un examen y detectó casos en los que se habían concedido injustificadamente reembolsos mensuales a los funcionarios por medidas de seguridad domiciliaria. A partir de ese examen, se corrigió el problema de las fechas límite perpetuas en Umoja y se recuperaron los sobrepagos deduciéndolos de la nómina. Esta recomendación se considera aplicada.

La administración presentó una propuesta ([A/74/761](#)) para establecer un nuevo modelo de financiación del Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión y del Departamento de Apoyo Operacional. Ese informe sigue sometido al examen de la Asamblea General.

Anexo I

Definiciones

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

Se han utilizado los siguientes términos 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 (a una categoría superior o inferior) cuando han cambiado sustancialmente sus funciones y nivel de responsabilidad.
- **Supresión de puestos:** se propone suprimir un puesto aprobado si ya no se necesita para ejecutar las actividades para las que se aprobó u otras actividades prioritarias previstas en el mandato de la misión.
- **Conversión de puestos:** existen tres posibles opciones para la conversión de puestos:
 - Conversión de plazas de personal temporario general en puestos: se propone convertir en puesto una plaza aprobada sufragada con cargo a los fondos para personal temporario general si las funciones que se realizan son de carácter permanente.
 - Conversión de contratos con particulares 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 con un particular 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:

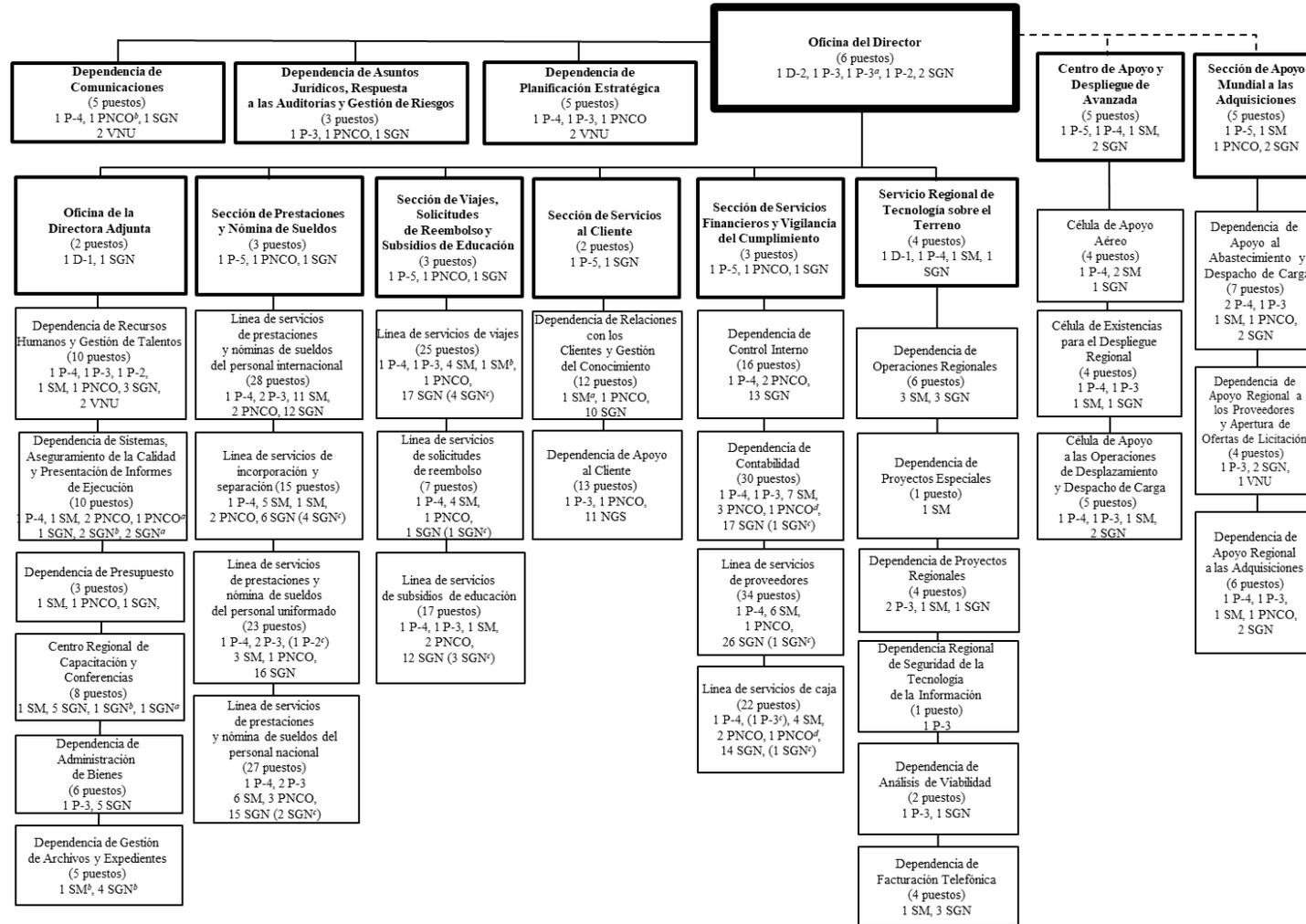
- **Mandato:** diferencias causadas por cambios en la escala o el alcance del mandato, o por cambios efectuados en los logros previstos como resultado del mandato.

- **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 (Uganda)

Organigrama propuesto (2022/23)



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

^a Puesto redistribuido.

^b Puesto reasignado

^c Supresión.

^d Puesto convertido.

Anexo III

Volumen de transacciones y equivalente a tiempo completo para cada línea de servicios, teniendo en cuenta el carácter dinámico y no dinámico de los servicios

Línea de servicio	Identificación del proceso	Tipo de multiplicador	Categoría de multiplicador ^a	Datos del volumen de referencia (promedio de 2018/19, 2019/20 y 2020/21)		Datos del volumen proyectado para 2022/23 (Datos del volumen de referencia por el multiplicador)		Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)	Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)	Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)	Total, equivalente a tiempo completo
				(número de transacciones)	Multiplicador	(número de transacciones)	Promedio ponderado (minutos)				
Incorporación y separación	1	Dinámico	B	901	0,932	840	623,50	523 689,12	8 728,15	1 246,88	6,14
Incorporación y separación	2	Dinámico	B	225	0,932	209	70,00	14 659,43	244,32	34,90	0,17
Incorporación y separación	3	Dinámico	B	808	0,932	753	125,00	94 164,62	1 569,41	224,20	1,10
Incorporación y separación	4	Dinámico	B	337	0,932	314	174,00	54 715,48	911,92	130,27	0,64
Incorporación y separación	5	Dinámico	B	651	0,932	607	138,75	84 235,79	1 403,93	200,56	0,99
Incorporación y separación	6	Dinámico	B	59	0,932	55	35,00	1 937,63	32,29	4,61	0,02
Incorporación y separación	7	Dinámico	B	2 184	0,932	2 035	55,25	112 460,71	1 874,35	267,76	1,32
Incorporación y separación	8	Dinámico	B	1 359	0,932	1 267	33,00	41 803,56	696,73	99,53	0,49
Incorporación y separación	9	Dinámico	B	252	0,932	235	13,75	3 234,51	53,91	7,70	0,04
Incorporación y separación	10	Dinámico	B	1 325	0,932	1 235	158,25	195 481,92	3 258,03	465,43	2,29
Incorporación y separación	11	Dinámico	B	0	0,932	0	70,00	26,10	0,43	0,06	0,00
Incorporación y separación	12	Dinámico	B	457	0,932	425	60,50	25 740,21	429,00	61,29	0,30
Incorporación y separación	13	Dinámico	B	64	0,932	59	16,50	976,50	16,28	2,33	0,01
Incorporación y separación	14	No dinámico	X	52	1,000	52	620,00	32 240,00	537,33	76,76	0,38
Incorporación y separación	15	Dinámico	B	657	0,932	612	25,00	15 311,36	255,19	36,46	0,18
Incorporación y separación	16	No dinámico	X	1	1,000	1					1,00
Subtotal											15,08

^a El Centro Regional de Servicios llevó a cabo una revisión exhaustiva de todos los servicios prestados en sus líneas de servicios transaccionales consistente, entre otras cosas, en confirmar todos los servicios prestados, determinar si los servicios son dinámicos, es decir, si fluctúan en función de los cambios de personal en las misiones clientes, y determinar los multiplicadores. Las categorías de multiplicadores son las siguientes: A, todo el personal; B, solo personal internacional; C, solo personal nacional; D, solo personal uniformado; E, número de entidades clientes que reciben servicios; F, número de entidades clientes que reciben servicios, incluidas las misiones liquidadas; G, número de misiones de mantenimiento de la paz clientes que reciben servicios; X, sin multiplicador de volumen.

<i>Línea de servicio</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador^a</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2018/19, 2019/20 y 2020/21) (número de transacciones)</i>	<i>Multiplicador</i>	<i>Datos del volumen proyectado para 2022/23 (Datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)</i>	<i>Promedio ponderado (minutos)</i>	<i>Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)</i>	<i>Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)</i>	<i>Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)</i>	<i>Total, equivalente a tiempo completo</i>
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	1	Dinámico	B	2	0,932	2	40,00	67,10	1,12	0,16	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	2	Dinámico	B	3 431	0,932	3 198	35,00	111 929,01	1 865,48	266,50	1,31
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	3	Dinámico	B	223	0,932	208	42,00	8 733,03	145,55	20,79	0,10
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	4	Dinámico	B	3 444	0,932	3 209	31,50	101 097,21	1 684,95	240,71	1,19
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	5	Dinámico	B	547	0,932	510	66,00	33 628,61	560,48	80,07	0,39
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	6	Dinámico	B	149	0,932	139	24,00	3 330,60	55,51	7,93	0,04
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	7	Dinámico	B	11	0,932	10	15,00	152,38	2,54	0,36	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	8	Dinámico	B	175	0,932	163	42,00	6 861,94	114,37	16,34	0,08
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	9	Dinámico	B	1 491	0,932	1 395	73,00	101 441,68	1 690,69	241,53	1,19
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	10	Dinámico	B	796	0,932	744	32,50	24 107,81	401,80	57,40	0,28
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	11	Dinámico	B	82	0,932	77	10,00	763,31	12,72	1,82	0,01

<i>Línea de servicio</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador^a</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2018/19, 2019/20 y 2020/21) (número de transacciones)</i>	<i>Multiplicador</i>	<i>Datos del volumen proyectado para 2022/23 (Datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)</i>	<i>Promedio ponderado (minutos)</i>	<i>Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)</i>	<i>Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)</i>	<i>Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)</i>	<i>Total, equivalente a tiempo completo</i>
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	12	Dinámico	B	2 467	0,932	2 308	10,00	22 995,70	383,26	54,75	0,27
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	13	Dinámico	B	28	0,932	27	20,00	529,38	8,82	1,26	0,01
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	14	Dinámico	B	340	0,932	318	15,00	4 750,40	79,17	11,31	0,06
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	15	Dinámico	B	1 740	0,932	1 627	54,00	87 555,62	1 459,26	208,47	1,03
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	16	Dinámico	B	387	0,932	362	22,50	8 113,29	135,22	19,32	0,10
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	17	Dinámico	B	0	0,932	0	15,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	18	Dinámico	B	242	0,932	226	20,00	4 507,15	75,12	10,73	0,05
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	19	Dinámico	B	75	0,932	70	5,00	349,50	5,83	0,83	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	20	Dinámico	B	2 070	0,932	1 936	50,00	96 438,70	1 607,31	229,62	1,13
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	21	Dinámico	B	8 445	0,932	7 899	40,50	318 749,87	5 312,50	758,93	3,74
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	22	Dinámico	B	11 133	0,932	10 414	28,57	296 463,87	4 941,06	705,87	3,48

<i>Línea de servicio</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador^a</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2018/19, 2019/20 y 2020/21) (número de transacciones)</i>	<i>Multiplicador</i>	<i>Datos del volumen proyectado para 2022/23 (Datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)</i>	<i>Promedio ponderado (minutos)</i>	<i>Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)</i>	<i>Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)</i>	<i>Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)</i>	<i>Total, equivalente a tiempo completo</i>
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	23	Dinámico	B	664	0,932	621	10,00	6 188,13	103,14	14,73	0,07
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	24	Dinámico	B	3 145	0,932	2 941	19,00	55 684,58	928,08	132,58	0,65
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	25	Dinámico	B	18	0,932	17	15,00	250,24	4,17	0,60	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	26	Dinámico	B	51	0,932	48	20,00	952,50	15,88	2,27	0,01
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	27	Dinámico	B	23 291	0,932	21 786	23,00	499 255,16	8 320,92	1 188,70	5,86
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	28	Dinámico	B	24 824	0,932	23 220	3,00	69 406,51	1 156,78	165,25	0,81
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	29	Dinámico	B	651	0,932	609	22,50	13 659,86	227,66	32,52	0,16
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	30	Dinámico	B	24	0,932	22	102,00	2 265,47	37,76	5,39	0,03
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	31	Dinámico	B	3 600	0,932	3 367	39,00	130 852,80	2 180,88	311,55	1,53
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	32	Dinámico	E	235	0,857	202	1 197,86	241 447,75	4 024,13	574,88	2,83
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	33	Dinámico	B	542	0,935	507	25,00	12 627,35	210,46	30,07	0,15

<i>Línea de servicio</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador^a</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2018/19, 2019/20 y 2020/21) (número de transacciones)</i>	<i>Multiplicador</i>	<i>Datos del volumen proyectado para 2022/23 (Datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)</i>	<i>Promedio ponderado (minutos)</i>	<i>Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)</i>	<i>Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)</i>	<i>Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)</i>	<i>Total, equivalente a tiempo completo</i>
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	34	Dinámico	B	280	0,935	261	25,00	6 512,40	108,54	15,51	0,08
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	35	Dinámico	B	651	0,935	609	55,00	33 390,76	556,51	79,50	0,39
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	37	No dinámico	X	1,00	1,000	1,00					1,00
Subtotal											28,04
Servicios de nivel 2b	36	Dinámico	X	3,00	1,000	3,00					3,00
Subtotal											3,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	1	Dinámico	C	71	0,883	63	35,00	2 200,09	36,67	5,24	0,03
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	2	Dinámico	C	5 823	0,883	5 141	18,00	92 540,79	1 542,35	220,34	1,09
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	3	Dinámico	C	488	0,883	431	42,00	18 106,21	301,77	43,11	0,21
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	4	Dinámico	C	230	0,883	203	11,50	2 331,10	38,85	5,55	0,03
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	5	Dinámico	C	8 381	0,883	7 399	21,00	155 385,98	2 589,77	369,97	1,82
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	6	Dinámico	C	5 010	0,883	4 423	36,00	159 238,87	2 653,98	379,14	1,87
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	7	Dinámico	C	30	0,883	26	25,00	657,73	10,96	1,57	0,01
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	8	Dinámico	C	998	0,883	881	22,00	19 380,18	323,00	46,14	0,23
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	9	Dinámico	C	33	0,883	29	25,00	728,36	12,14	1,73	0,01

<i>Línea de servicio</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador^a</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2018/19, 2019/20 y 2020/21) (número de transacciones)</i>	<i>Multiplicador</i>	<i>Datos del volumen proyectado para 2022/23 (Datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)</i>	<i>Promedio ponderado (minutos)</i>	<i>Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)</i>	<i>Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)</i>	<i>Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)</i>	<i>Total, equivalente a tiempo completo</i>
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	10	Dinámico	C	855	0,883	755	18,00	13 587,21	226,45	32,35	0,16
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	11	Dinámico	C	964	0,883	851	92,00	78 290,91	1 304,85	186,41	0,92
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	12	Dinámico	C	669	0,883	590	40,00	23 618,25	393,64	56,23	0,28
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	13	Dinámico	C	137	0,883	121	22,25	2 683,32	44,72	6,39	0,03
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	14	Dinámico	C	2	0,883	2	21,50	37,96	0,63	0,09	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	15	Dinámico	C	0	0,883	0	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	16	Dinámico	C	0	0,883	0	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	17	Dinámico	E	241	0,857	207	90,00	18 606,86	310,11	44,30	0,22
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	18	Dinámico	C	2 052	0,883	1 811	16,00	28 981,80	483,03	69,00	0,34
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	19	Dinámico	C	0	0,883	0	20,00	7,06	0,12	0,02	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	20	Dinámico	C	251	0,883	222	20,00	4 431,95	73,87	10,55	0,05
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	21	Dinámico	C	787	0,883	695	25,00	17 379,09	289,65	41,38	0,20
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	22	Dinámico	C	27 054	0,883	23 885	10,00	238 850,53	3 980,84	568,69	2,80
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	23	Dinámico	C	871	0,883	769	25,50	19 606,50	326,77	46,68	0,23
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	24	Dinámico	C	1 580	0,883	1 394	21,50	29 981,24	499,69	71,38	0,35
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	25	Dinámico	C	0	0,883	0	15,00	0,00	0,00	0,00	0,00

<i>Línea de servicio</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador^a</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2018/19, 2019/20 y 2020/21) (número de transacciones)</i>	<i>Multiplicador</i>	<i>Datos del volumen proyectado para 2022/23 (Datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)</i>	<i>Promedio ponderado (minutos)</i>	<i>Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)</i>	<i>Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)</i>	<i>Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)</i>	<i>Total, equivalente a tiempo completo</i>
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	26	Dinámico	C	812	0,883	717	27,00	19 358,19	322,64	46,09	0,23
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	27	Dinámico	C	11	0,883	10	102,00	990,57	16,51	2,36	0,01
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	28	No dinámico	X	24	1,000	24	30 772,50	738 540,00	12 309,00	1 758,43	8,66
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	29a	Dinámico	C	846	0,883	747	30,00	22 417,56	373,63	53,38	0,26
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	29b	No dinámico	X	266	1,000	266	150,00	39 930,00	665,50	95,07	0,47
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	30	Dinámico	C	23 784	0,883	20 998	2,75	57 744,30	962,40	137,49	0,68
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	31	Dinámico	C	269	0,883	238	45,00	10 702,90	178,38	25,48	0,13
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	32	Dinámico	C	1 097	0,883	968	294,00	284 738,03	4 745,63	677,95	3,34
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	33	Dinámico	C	144	0,883	127	552,00	70 176,72	1 169,61	167,09	0,82
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	34	Dinámico	C	934	0,883	825	20,43	16 846,39	280,77	40,11	0,20
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	35	Dinámico	C	1 160	0,883	1 024	20,43	20 922,71	348,71	49,82	0,25
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	36	Dinámico	C	596	0,883	526	20,39	10 728,90	178,81	25,54	0,13
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	37	Dinámico	C	691	0,883	610	20,40	12 445,14	207,42	29,63	0,15
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	38	No dinámico	X	1	1,000	1	10 800,00	10 800,00	180,00	25,71	0,13
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	39	No dinámico	X	1	1,000	1					1,00
Subtotal											27,31

<i>Línea de servicio</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador^a</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2018/19, 2019/20 y 2020/21) (número de transacciones)</i>	<i>Multiplicador</i>	<i>Datos del volumen proyectado para 2022/23 (Datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)</i>	<i>Promedio ponderado (minutos)</i>	<i>Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)</i>	<i>Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)</i>	<i>Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)</i>	<i>Total, equivalente a tiempo completo</i>
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	1	Dinámico	D	3 864	0,926	3 578	60,00	214 675,37	3 577,92	511,13	2,52
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	2	Dinámico	D	9 854	0,926	9 125	22,50	205 306,45	3 421,77	488,82	2,41
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	3a	No dinámico	X	12	1,000	12	10,00	120,00	2,00	0,29	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	3b	Dinámico	D	7 383	0,926	6 836	3,00	20 509,23	341,82	48,83	0,24
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	4	Dinámico	D	4 966	0,926	4 599	45,00	206 939,93	3 449,00	492,71	2,43
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	5	Dinámico	D	6 183	0,926	5 726	1,50	8 588,43	143,14	20,45	0,10
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	6	No dinámico	X	24	1,000	24	17 886,50	429 276,00	7 154,60	1 022,09	5,03
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	7a	Dinámico	D	11 081	0,926	10 261	30,00	307 839,52	5 130,66	732,95	3,61
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	7b	No dinámico	X	250	1,000	250	150,00	37 500,00	625,00	89,29	0,44
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	8	Dinámico	D	2 966	0,926	2 746	30,00	82 389,44	1 373,16	196,17	0,97
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	9	Dinámico	D	4 581	0,926	4 242	60,00	254 509,28	4 241,82	605,97	2,99
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	10	Dinámico	D	1 432	0,926	1 326	60,00	79 549,20	1 325,82	189,40	0,93
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	11	No dinámico	D	4 039	0,926	3 740	5,00	18 700,80	311,68	44,53	0,22
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	12	No dinámico	X	0,5	1,000	0,5					0,50
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	13	Dinámico	X	1,0	1,000	1,0					1,00
Subtotal											23,38

<i>Línea de servicio</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador^a</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2018/19, 2019/20 y 2020/21) (número de transacciones)</i>	<i>Multiplicador</i>	<i>Datos del volumen proyectado para 2022/23 (Datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)</i>	<i>Promedio ponderado (minutos)</i>	<i>Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)</i>	<i>Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)</i>	<i>Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)</i>	<i>Total, equivalente a tiempo completo</i>
Viajes	1	Dinámico	A	4 304	0,912	3 925	87,50	343 427,28	5 723,79	817,68	4,03
Viajes	2	Dinámico	B	8 972	0,932	8 362	54,50	455 744,09	7 595,73	1 085,10	5,35
Viajes	3	Dinámico	D	5 656	0,926	5 237	22,92	120 031,88	2 000,53	285,79	1,41
Viajes	4	Dinámico	D	5 781	0,926	5 353	30,90	165 416,93	2 756,95	393,85	1,94
Viajes	5	Dinámico	D	8 764	0,926	8 115	27,50	223 165,07	3 719,42	531,35	2,62
Viajes	6	Dinámico	D	5 656	0,926	5 237	34,50	180 676,26	3 011,27	430,18	2,12
Viajes	7	Dinámico	D	5 781	0,926	5 353	29,00	155 245,66	2 587,43	369,63	1,82
Viajes	8	Dinámico	D	11 437	0,926	10 590	10,00	105 902,92	1 765,05	252,15	1,24
Viajes	9	No dinámico	X	3	1,000	3				0,00	3,00
Viajes	10	No dinámico	X	1	1,000	1				0,00	1,00
Subtotal											24,52
Solicitudes de reembolso	1	Dinámico	B	3 931	0,932	3 664	12,00	43 968,78	732,81	104,69	0,52
Solicitudes de reembolso	2	Dinámico	A	4 184	0,912	3 816	21,00	80 135,80	1 335,60	190,80	0,94
Solicitudes de reembolso	3	Dinámico	A	11 688	0,912	10 659	17,00	181 206,10	3 020,10	431,44	2,13
Solicitudes de reembolso	4	Dinámico	D	3 528	0,926	3 267	40,00	130 680,82	2 178,01	311,14	1,53
Solicitudes de reembolso	5	Dinámico	D	113	0,926	104	17,00	1 770,98	29,52	4,22	0,02
Solicitudes de reembolso	6	No dinámico	X	1	1,000	1					1,00
Solicitudes de reembolso	7	No dinámico	X	1	1,000	1					1,00
Subtotal											7,13
Subsidio de educación	1	Dinámico	B	7 457	0,932	6 950	199,29	1 385 002,00	23 083,37	3 297,62	16,24
Subsidio de educación	2	No dinámico	X	1	1,000	1					1,00
Subtotal											17,24
Caja	1a	No dinámico	X	19 100	1,000	19 100	15,00	286 500,00	4 775,00	682,14	3,36
Caja	1b	Dinámico	A	85 748	0,912	78 202	1,20	93 842,10	1 564,03	223,43	1,10
Caja	1c	Dinámico	A	257 155	0,912	234 525	1,60	375 240,43	6 254,01	893,43	4,40

Línea de servicio	Identificación del proceso	Tipo de multiplicador	Categoría de multiplicador ^a	Datos del volumen de referencia (promedio de 2018/19, 2019/20 y 2020/21) (número de transacciones)		Datos del volumen proyectado para 2022/23 (Datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)		Promedio ponderado (minutos)	Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)	Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)	Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)	Total, equivalente a tiempo completo
				Multiplicador	Multiplicador							
Caja	2a	No dinámico	X	6 500	1,000	6 500	45,00	292 500,00	4 875,00	696,43	3,43	
Caja	2b	Dinámico	A	12 001	0,912	10 945	30,00	328 344,62	5 472,41	781,77	3,85	
Caja	3	Dinámico	A	579	0,912	528	55,00	29 042,64	484,04	69,15	0,34	
Caja	4	No dinámico	X	24	1,000	24	515,00	12 360,00	206,00	29,43	0,14	
Caja	5	No dinámico	X	24	1,000	24	805,00	19 320,00	322,00	46,00	0,23	
Caja	6a	No dinámico	X	250	1,000	250	50,00	12 500,00	208,33	29,76	0,15	
Caja	6b	Dinámico	A	16 441	0,912	14 994	1,00	14 994,01	249,90	35,70	0,18	
Caja	7a	No dinámico	X	250	1,000	250	150,00	37 500,00	625,00	89,29	0,44	
Caja	7b	Dinámico	A	17 164	0,912	15 654	13,25	207 409,78	3 456,83	493,83	2,43	
Caja	7c	Dinámico	A	17 429	0,912	15 895	5,00	79 474,42	1 324,57	189,22	0,93	
Caja	8	Dinámico	A	1 453	0,912	1 325	7,50	9 937,84	165,63	23,66	0,12	
Caja	9	No dinámico	X	1	1,000	1	10,00	10,00	0,17	0,02	0,00	
Caja	10	No dinámico	X	1	1,000	1	25,00	25,00	0,42	0,06	0,00	
Caja	11	No dinámico	X	1	1,000	1	65,00	65,00	1,08	0,15	0,00	
Caja	12	No dinámico	X	250	1,000	250	120,00	30 000,00	500,00	71,43	0,35	
Caja	13	No dinámico	X	1	1,000	1					1,00	
Subtotal											22,45	
Proveedores	1	Dinámico	A	37 561	0,912	34 255	40,60	1 390 764,59	23 179,41	3 311,34	16,31	
Proveedores	2	Dinámico	A	6 827	0,912	6 226	39,50	245 927,92	4 098,80	585,54	2,88	
Proveedores	3a	Dinámico	A	14 484	0,912	13 209	23,00	303 818,48	5 063,64	723,38	3,56	
Proveedores	3b	Dinámico	A	2 139	0,912	1 950	23,00	44 861,44	747,69	106,81	0,53	
Proveedores	4	Dinámico	D	3 840	0,926	3 556	44,00	156 452,89	2 607,55	372,51	1,84	
Proveedores	5	Dinámico	A	10 069	0,912	9 183	15,00	137 734,08	2 295,57	327,94	1,62	
Proveedores	6	Dinámico	A	42 999	0,912	39 215	13,00	509 796,14	8 496,60	1 213,80	5,98	
Proveedores	7	No dinámico	X	1	1,000	1					1,00	
Subtotal											33,72	

Línea de servicio	Identificación del proceso	Tipo de multiplicador	Categoría de multiplicador ^a	Datos del volumen de referencia (promedio de 2018/19, 2019/20 y 2020/21) (número de transacciones)		Datos del volumen proyectado para 2022/23 (Datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)		Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)	Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)	Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)	Total, equivalente a tiempo completo
				Multiplicador	Multiplicador	Promedio ponderado (minutos)	Promedio ponderado (minutos)				
Controles internos	1	Dinámico	A	1 986	0,912	1 812	451,48	817 899,72	13 631,66	1 947,38	9,59
Controles internos	2	Dinámico	A	457	0,912	416	212,60	88 530,72	1 475,51	210,79	1,04
Controles internos	3	No dinámico	X	12	1,000	12	810,00	9 720,00	162,00	23,14	0,11
Controles internos	4	No dinámico	X	12	1,000	12	570,00	6 840,00	114,00	16,29	0,08
Controles internos	5	No dinámico	X	12	1,000	12	930,00	11 160,00	186,00	26,57	0,13
Controles internos	6	No dinámico	X	4	1,000	4	900,00	3 600,00	60,00	8,57	0,04
Controles internos	7	No dinámico	X	74	1,000	74	2 931,75	218 122,20	3 635,37	519,34	2,56
Controles internos	8	No dinámico	X	236	1,000	236	126,32	29 861,05	497,68	71,10	0,35
Controles internos	9	No dinámico	X	236	1,000	236	126,32	29 861,05	497,68	71,10	0,35
Controles internos	10	No dinámico	X	236	1,000	236	126,32	29 861,05	497,68	71,10	0,35
Controles internos	11	No dinámico	X	1	1,000	1					1,00
Subtotal											15,61
Contabilidad	1	Dinámico	F	20	1,000	20	9 670,29	203 544,22	3 392,40	484,63	2,39
Contabilidad	2	Dinámico	F	252	1,000	252	245,40	64 438,11	1 073,97	153,42	0,76
Contabilidad	3	Dinámico	F	252	1,000	252	900,00	236 325,60	3 938,76	562,68	2,77
Contabilidad	4	Dinámico	G	1 722	0,875	1 506	77,50	116 749,39	1 945,82	277,97	1,37
Contabilidad	5	Dinámico	G	775	0,875	678	20,00	13 557,99	225,97	32,28	0,16
Contabilidad	6	Dinámico	G	114	0,875	100	454,00	45 220,95	753,68	107,67	0,53
Contabilidad	7	No dinámico	X	12	1,000	12	2 295,00	27 540,00	459,00	65,57	0,32
Contabilidad	8	No dinámico	X	12	1,000	12	2 075,00	24 900,00	415,00	59,29	0,29
Contabilidad	9	No dinámico	X	90	1,000	90	30,00	2 697,90	44,97	6,42	0,03
Contabilidad	10	Dinámico	E	5 250	0,857	4 500	330,00	1 484 752,50	24 745,88	3 535,13	17,41
Contabilidad	11	No dinámico	X	12	1,000	12	287,00	3 444,00	57,40	8,20	0,04
Contabilidad	12	No dinámico	X	2	1,000	2	360,00	720,00	12,00	1,71	0,01
Contabilidad	13	Dinámico	E	473	0,857	405	348,76	141 314,70	2 355,24	336,46	1,66
Contabilidad	14	Dinámico	G	96	0,875	84	60,00	5 040,00	84,00	12,00	0,06

<i>Línea de servicio</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador^a</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2018/19, 2019/20 y 2020/21) (número de transacciones)</i>	<i>Multiplicador</i>	<i>Datos del volumen proyectado para 2022/23 (Datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)</i>	<i>Promedio ponderado (minutos)</i>	<i>Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)</i>	<i>Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)</i>	<i>Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)</i>	<i>Total, equivalente a tiempo completo</i>
Contabilidad	15	No dinámico	X	12	1,000	12	5 615,00	67 380,00	1 123,00	160,43	0,79
Contabilidad	16	Dinámico	F	248	1,000	248	150,00	38 824,92	647,08	92,44	0,46
Contabilidad	17	No dinámico	X	1	1,000	1					1,00
Subtotal											30,05
Total (redondeado)											247