



# Asamblea General

Distr. general  
9 de febrero de 2023  
Español  
Original: inglés

**Septuagésimo séptimo período de sesiones**  
Tema 151 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 2023 y el 30 de junio de 2024**

### **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 en el ámbito regional . . . . .	24
D. Alianzas, coordinación con el equipo en el país y misiones integradas . . . . .	25
E. Marcos de presupuestación basada en los resultados . . . . .	25
F. Necesidades de recursos humanos . . . . .	44
II. Recursos financieros . . . . .	63
A. Generalidades . . . . .	63
B. Factores de vacantes . . . . .	64
C. Capacitación . . . . .	64
D. Viajes oficiales no relacionados con la capacitación . . . . .	65
III. Análisis de las diferencias . . . . .	65
IV. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General . . . . .	68



---

V.	Resumen de las medidas adoptadas para aplicar las decisiones y solicitudes formuladas por la Asamblea General en sus resoluciones 76/274 y 76/278, incluidas las solicitudes y recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto refrendadas por la Asamblea. . . . .	68
A.	Asamblea General . . . . .	68
B.	Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto . . . . .	70
Anexos		
I.	Definiciones . . . . .	76
II.	Organigramas . . . . .	78
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 . . . . .	80
IV.	Evolución de la clientela del Centro Regional de Servicios de Entebbe desde su creación, por año. . . . .	94

## Resumen

En este informe se presenta el presupuesto del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) para el período comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024, que asciende a 43.754.200 dólares de los Estados Unidos.

El proyecto de presupuesto, cuyo monto asciende a 43.754.200 dólares, supone un aumento de 632.000 dólares (un 1,5 %) respecto de los 43.122.200 dólares asignados para el ejercicio 2022/23.

Durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024, el Centro Regional de Servicios seguirá prestando a sus misiones clientes en África servicios de recursos humanos, finanzas, tecnología de la información y las comunicaciones, desplazamiento y control multimodales, transporte de personal y cargas, y apoyo a las adquisiciones. Durante el ejercicio 2023/24, el Centro prestará servicios a 17 entidades clientes y apoyo a misiones clientes liquidadas y terminadas.

En el proyecto de presupuesto se prevén 402 miembros de personal civil, a saber, 132 funcionarios internacionales, 39 funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico, 224 funcionarios nacionales de Servicios Generales y 7 Voluntarios de las Naciones Unidas, lo que supone la supresión de 2 puestos internacionales y 5 nacionales, la creación de 2 puestos internacionales y 2 nacionales y la conversión de 1 puesto internacional en nacional, y entraña una disminución neta de 1 puesto internacional y 2 nacionales.

Las necesidades de recursos totales del Centro Regional de Servicios para el ejercicio económico comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024, que se han articulado con el objetivo del Centro a través de varios marcos de presupuestación basada en los resultados, se organizan 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; y el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada y la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones, que son 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 Regional de Servicios.

### Recursos financieros

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

Categoría	Gastos (2021/22)	Fondos asignados (2022/23)	Estimaciones de gastos (2023/24)	Diferencia	
				Monto	Porcentaje
Personal civil	33 579,3	36 341,1	36 274,0	(67,1)	(0,2)
Gastos operacionales	6 172,1	6 781,1	7 480,2	699,1	10,3
<b>Recursos necesarios en cifras brutas</b>	<b>39 751,4</b>	<b>43 122,2</b>	<b>43 754,2</b>	<b>632,0</b>	<b>1,5</b>
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	3 976,2	4 242,8	4 490,2	247,4	5,8
<b>Recursos necesarios en cifras netas</b>	<b>35 775,2</b>	<b>38 879,4</b>	<b>39 264,0</b>	<b>384,6</b>	<b>1,0</b>
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	–	–	–	–	–
<b>Total, recursos necesarios</b>	<b>39 751,4</b>	<b>43 122,2</b>	<b>43 754,2</b>	<b>632,0</b>	<b>1,5</b>

**Recursos humanos**

	<i>Personal internacional</i>	<i>Personal nacional del Cuadro Orgánico</i>	<i>Personal nacional de Servicios Generales</i>	<i>Plazas temporarias<sup>a</sup></i>	<i>Voluntarios de las Naciones Unidas<sup>b</sup></i>	<i>Total</i>
<b>Dirección y gestión ejecutivas</b>						
Aprobados 2022/23	19	8	30	–	6	63
Propuestos 2023/24	18	9	32	–	6	65
<b>Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos</b>						
Aprobados 2022/23	37	9	50	–	–	96
Propuestos 2023/24	36	10	50	–	–	96
<b>Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación</b>						
Aprobados 2022/23	16	5	31	–	–	52
Propuestos 2023/24	17	4	31	–	–	52
<b>Sección de Servicios al Cliente</b>						
Aprobados 2022/23	3	2	22	–	–	27
Propuestos 2023/24	3	2	17	–	–	22
<b>Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento</b>						
Aprobados 2022/23	23	11	71	–	–	105
Propuestos 2023/24	23	11	71	–	–	105
<b>Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno</b>						
Aprobados 2022/23	13	–	9	–	–	22
Propuestos 2023/24	13	–	9	–	–	22
<b>Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada</b>						
Aprobados 2022/23	12	–	6	–	–	18
Propuestos 2023/24	12	–	6	–	–	18
<b>Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones</b>						
Aprobados 2022/23	10	3	8	–	1	22
Propuestos 2023/24	10	3	8	–	1	22
<b>Total</b>						
Aprobados 2022/23	133	38	227	–	7	405
Propuestos 2023/24	132	39	224	–	7	402
<b>Cambio neto</b>	<b>(1)</b>	<b>1</b>	<b>(3)</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>(3)</b>

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

<sup>b</sup> Internacionales y nacionales.

Las medidas que deberá adoptar la Asamblea General se presentan en la sección IV del 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 76/278, la Asamblea aprobó el presupuesto del Centro para el ejercicio 2022/23.

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. Esas funciones comprenden los aspectos transaccionales de apoyo en materia de recursos humanos, finanzas, desplazamiento y control multimodales, transporte de personal y cargas y tecnología de la información y las comunicaciones. El Centro se creó para aprovechar las ventajas de centralizar diversas funciones, lo que permite realizarlas con mayor eficacia gracias a la posibilidad de integrar, especializar, normalizar y reorganizar los procesos.

3. Dentro de este objetivo general, el Centro Regional de Servicios aportará durante el ejercicio presupuestario los importantes productos que se señalan en los marcos presentados posteriormente. Esos marcos se ajustan a los siguientes componentes del Centro: 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.

4. Durante el ejercicio 2023/24, el Centro Regional de Servicios tendrá las 17 misiones clientes siguientes<sup>1</sup>:

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

<sup>1</sup> La distribución de servicios entre misiones de mantenimiento de la paz y misiones políticas especiales en función del volumen de transacciones ha pasado de 98:2 en el ejercicio 2018/19 a 96:4 en el ejercicio 2021/22.

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 Regional de Servicios también desempeñará las funciones residuales de liquidación de la Operación Híbrida de la Unión Africana y las Naciones Unidas en Darfur (UNAMID), la Oficina Integrada de las Naciones Unidas para la Consolidación de la Paz en Guinea-Bissau (UNIOGBIS) y de la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, cuyos mandatos ya han expirado, aunque sigue habiendo algunas necesidades de apoyo administrativo.

6. El Centro Regional de Servicios también ofrece servicios administrativos a su personal y, en régimen de recuperación de costos, a otras entidades clientes, como el Servicio de Actividades relativas a las Minas en varios lugares de destino sobre el terreno; a las oficinas regionales del Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas en Goma (República Democrática del Congo) y Entebbe; a la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) en Entebbe; y a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en Entebbe.

7. Los logros previstos orientan la consecución de los objetivos del Centro Regional de Servicios y los indicadores de progreso sirven para medir los avances en su cumplimiento. La plantilla del Centro se ha desglosado en líneas de servicio. Las diferencias en la dotación de personal con respecto al presupuesto del ejercicio 2022/23 se explican al tratar los diversos 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 aprovechar las sinergias y la normalización y reorganización de los procesos para prestar servicios eficientes y eficaces a las entidades clientes. A lo largo de los años, el Centro ha aportado a la Organización importantes beneficios cuantificables al reducir los costos mediante el incremento de las economías de escala y la disminución de los gastos de personal de las entidades clientes, al recurrir en mayor medida a la mano de obra nacional, al ofrecer soluciones de tecnología de la información y las comunicaciones optimizadas y provechosas y al fomentar un marco integrado para la cadena de suministro.

9. En el ejercicio 2023/24 el Centro Regional de Servicios:

a) Seguirá prestando a sus clientes servicios esenciales de recursos humanos, finanzas, viajes y adquisiciones, servicios de asistencia en tecnología de la información y las comunicaciones y apoyo logístico, entre ellos: i) servicios transaccionales en gran volumen; ii) servicios innovadores de tecnología de la información y las comunicaciones no dependientes de la ubicación para apoyar al Centro y a sus clientes; iii) servicios de 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 vi) servicios residuales de liquidación para misiones terminadas;

b) Seguir promoviendo la centralidad del cliente a través de un planteamiento múltiple que permita mitigar las dificultades y detectar posibilidades de mejorar la satisfacción de los clientes y la calidad de los servicios. El Centro seguirá celebrando reuniones con los responsables de recursos humanos, finanzas y presupuestos para detectar problemas operativos preocupantes y encontrar soluciones. La Junta de

Clientes y el Comité Directivo, que son las instancias estratégicas del Centro, examinarán asuntos de interés común y problemas de rendimiento de carácter sistémico u organizativo. Además, el Centro seguirá haciendo visitas a las misiones, consultas con personal y otras actividades para comprender mejor los principales retos y prioridades de las misiones, ofrecer información actualizada y seguir perfeccionando el modelo de servicio cuando sea necesario, sobre la base de la experiencia adquirida. El Centro también seguirá aprovechando las conclusiones de sus indicadores clave del desempeño y de las encuestas sobre la satisfacción de los clientes y la dedicación de los empleados para crear planes de acción con los que abordar las cuestiones preocupantes y las deficiencias detectadas;

c) Seguir buscando posibilidades de innovación y de mejora, simplificación y automatización de los procesos para ganar en eficiencia. El Centro aprovechará la experiencia adquirida anteriormente con la automatización de la gestión de las facturas telefónicas para buscar nuevos medios de ampliar la automatización robótica de procesos en la línea de servicios de proveedores y en la elaboración de informes financieros. También seguirá utilizando el Sistema de Vigilancia Remota de Infraestructuras sobre el terreno para gestionar eficazmente la utilización de equipos y recursos;

d) Seguir detectando y evaluando riesgos que podrían tener importantes repercusiones en la capacidad del Centro de cumplir sus metas y objetivos, teniendo en cuenta los factores externos e internos de riesgo. El Centro aplicó medidas para mitigar progresivamente los ámbitos de mayor riesgo potencial, actualizando con frecuencia los planes de actuación y respuesta pertinentes. Entre otras medidas de actuación en zonas peligrosas, se está revisando el plan de continuidad de las actividades, para lo que se están teniendo en cuenta las enseñanzas extraídas de la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19). El Centro, que también seguirá fomentando un sistema eficaz de control interno y cumplimiento, ha implantado un marco fiable y sólido de control interno basado en los principios del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway con el que se pretende preservar los activos, mitigar el riesgo de errores y ayudar a la dirección a tomar decisiones informadas. Para aplicar ese marco se realizan exámenes constantes de los controles basados en las evaluaciones de los riesgos y el cumplimiento de las normas. El Centro apoyará la iniciativa relativa la declaración de control interno realizando exámenes adicionales de la eficacia operacional que no estaban previstos en un principio y se ajustan a las matrices de riesgos y control establecidas por la Secretaría de las Naciones Unidas en el marco de dicha iniciativa. Estas servirán para reforzar los vínculos entre la gestión de los riesgos institucionales y los controles internos;

e) Seguir fomentando una cultura del empoderamiento y el bienestar del personal. El Centro seguirá participando en actividades de aprendizaje y perfeccionamiento, entre otras actividades obligatorias necesarias para incrementar la capacidad operacional, la productividad y el desempeño. La Organización seguirá esforzándose por integrar el multilingüismo en sus actividades. El Centro también seguirá promoviendo la paridad de género y la diversidad mediante actividades de contratación y la creación de un entorno de trabajo propicio. Además, seguirá primándose el bienestar y la seguridad del personal aprovechando las enseñanzas extraídas de la pandemia de COVID-19;

f) Seguir intercambiando conocimientos con entidades clientes y otros interesados clave para generar más sinergias. El Centro seguirá aprovechando su experiencia para impulsar y crear comunidades de prácticas, mejorar los procesos y elevar problemas sistémicos detectados durante la tramitación de transacciones administrativas que requieran la intervención de la Organización. También seguirá

facilitando la transferencia de conocimientos mediante actividades de capacitación, conferencias y otros eventos dirigidos al personal de las misiones sobre el terreno y la prestación de servicios de conferencias a través del Centro Regional de Capacitación y Conferencias.

10. En cumplimiento de las recomendaciones de la Junta de Auditores y de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (la Asamblea General hizo suyas las más recientes, que se recogen en el informe [A/76/760/Add.6](#), en su resolución [76/278](#)), el Centro Regional de Servicios seguirá optimizando y ampliando el uso de su modelo de escalabilidad para que pueda servir de base a la formulación del presupuesto en el ejercicio 2023/24, para lo que se hará un examen interno de los años de aplicación a fin de comparar la carga de trabajo y los efectos de las distintas tasas de vacantes en el Centro y en las misiones a las que presta apoyo, lo que permitirá mantener la metodología de años anteriores y ajustar al mismo tiempo la base de referencia de los promedios ponderados por volumen de carga a fin de establecer una proyección más precisa de la carga de trabajo estimada para 2023/24. Además, en el modelo de escalabilidad para el ejercicio 2023/24 se han incluido a la Sección de Servicios al Cliente tras implantarse en todas las misiones con las que trabaja el Centro el modelo de servicios al cliente. El uso de un modelo de escalabilidad para calcular las necesidades de personal del Centro es un modelo de actividad único que parte de una dotación de base cero para atender necesidades escalables. A tal efecto tiene en cuenta, principalmente, las fluctuaciones en el número de funcionarios de su base de clientes, las funciones que el Centro desempeña para sus clientes, el volumen previsto de transacciones, derivado de los resultados anteriores, los cambios previstos y el esfuerzo en tiempo de trabajo empleado en ejecutar cada transacción. En los párrafos 36 a 46 se describen detalladamente el modelo de escalabilidad y las hipótesis en las que se funda.

#### **Estructura del Centro Regional de Servicios de Entebbe**

11. El Centro Regional de Servicios continuará trabajando con las estructuras implantadas durante el ejercicio 2022/23 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, que comprende 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 ejerciendo sus funciones de apoyo bajo la dirección de la Oficina del Director. También mantendrá las oficinas de apoyo encuadradas en el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno y las 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.

13. En el organigrama vigente del Centro Regional de Servicios (véase el anexo II.A) se especifican los puestos por línea de servicios y dependencia. A diferencia de las misiones, cuyas secciones pueden estar integradas por personal de grupos profesionales dispares, las secciones escalables del Centro se componen principalmente de personal de recursos humanos, finanzas y viajes. Durante las temporadas de máxima actividad o en casos que requieren transacciones adicionales imprevistas, se organizan traslados temporales de personal para asumir la carga de trabajo suplementaria. Los funcionarios se seleccionan en función de sus competencias y cualificaciones para atender la carga de trabajo de sus respectivas especialidades. Los procedimientos de traslado requieren numerosos trámites administrativos, que retrasan el despliegue del personal. Por consiguiente, el Centro propone una estructura revisada escalable de las cuatro secciones de prestación de servicios señaladas en el párrafo 11, que permitiría organizar desplazamientos sin restricciones dentro de cada sección (véase el anexo II.B). Los traslados fuera de las secciones seguirían entrañando los mismos procedimientos administrativos que los procesos de concesión y obtención de préstamos. En los dos últimos ejercicios presupuestarios, el Centro organizó 86 traslados para atender necesidades operacionales en temporadas de máxima actividad, de los que 19 se hicieron dentro de secciones y podrían haberse evitado si se contara con la estructura orgánica revisada que se propone actualmente. Con todo, el Centro seguirá funcionando con el concepto de línea de servicio y el modelo de escalabilidad seguirá presentándose con ese nivel de detalle. En la sección F se presentan los pormenores de la plantilla y los cambios por sección propuestos.

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"> <li>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 y prestaciones por separación del servicio</li> <li>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</li> <li>Servicios de viaje y solicitudes de reembolso: transacciones de sumas fijas, cotización y expedición de</li> </ul>	Todas las misiones de África, el propio Centro y otras entidades que reciben apoyo en la Base de Apoyo de Entebbe (el Servicio Integrado de Capacitación, la OSSI, el Servicio de Actividades relativas a las Minas y la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas en la región)

Cartera	Servicios	Misiones
	<p>pasajes, anticipos de dietas, solicitudes de reembolso de gastos de viaje e informes de gastos</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 de las funciones residuales transferidas al Centro, procedimientos de control interno y vigilancia del cumplimiento, reclamaciones de terceros, asignación de los roles de Umoja, servicios de caja y pagos a proveedores</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de caja</li> </ul>	<p>El Centro gestiona todas las entidades de la Secretaría que utilizan bancos propios con sede en África</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de los datos bancarios de todo el personal y los proveedores</li> </ul>	<p>Todas las misiones de África, el Centro, las misiones de buenos oficios enviadas al continente y otras entidades que reciben apoyo en la Base de Apoyo de Entebbe</p>
<p>Subsidio de educación y pagos al personal internacional fuera del ciclo de la nómina</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de subsidio de educación: anticipos y solicitudes de reembolso del subsidio de educación</li> </ul>	<p>Todas las misiones de África, incluido el Centro</p>
<p>Tramitación de la nómina de sueldos para el personal nacional y el personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos fuera del ciclo normal: primas de asignación y traslado para el personal internacional</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>	<p>Todas las misiones de África, incluido el Centro</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>	

<i>Cartera</i>	<i>Servicios</i>	<i>Misiones</i>
Elaboración de informes sobre el presupuesto, la ejecución y el desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hojas de cálculo de costos, justificaciones de la diferencia, resumen del presupuesto, control de costos, y supervisión y certificación de los gastos</li> </ul>	Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos
Apoyo al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del centro de llamadas y solicitudes iNeed, y gestión de la relación con los clientes</li> </ul>	Todas las misiones de África, incluido el Centro
Centro Regional de Capacitación y Conferencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones de capacitación y conferencias, apoyo técnico y administrativo a las actividades de capacitación y conferencias, transporte y reproducción del material de capacitación</li> </ul>	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"> <li>Facturación telefónica regional y apoyo operacional</li> </ul>	Todas las misiones en África, incluidos el Centro, la OSSI, la Oficina del Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas en la región y el Servicio de Actividades relativas a las Minas
Servicios de administración de bienes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suministro de espacio de oficina, y servicios de mantenimiento generales y especiales</li> </ul>	La OSSI, el Servicio de Actividades relativas a las Minas y la Comisión Internacional de Expertos en Derechos Humanos sobre Etiopía
Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación de los desplazamientos regionales y especiales de personal y mercancía, y gestión de la cadena de suministro</li> </ul>	Todas las misiones de África, incluido el Centro
Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo a las entidades clientes en materia de adquisiciones y gestión de la cadena de suministro</li> </ul>	La UNOWAS, la UNOCA, la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, el Centro, 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. Además, los contratos establecidos por la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones y los servicios de expedición de mercancías pueden ser utilizados por otros clientes de la División de Adquisiciones

## Iniciativas de apoyo del Centro Regional

### *Servicios al Cliente*

15. El Centro Regional de Servicios seguirá aprovechando las ventajas<sup>2</sup> del modelo de prestación de servicios a los clientes, que se implantó en todas las misiones clientes durante el ejercicio 2022/23. Se trata de un sistema radial en cuatro niveles: cada misión sirve de canal (nivel 1) que encamina las cuestiones de los clientes al Centro, que sirve de plataforma centralizada (niveles 2 y 3). Las consultas individuales de los miembros del personal se hacen llegar al Centro, que se encarga de atenderlas y, en su caso, de elevarlas a la Sede (nivel 4). Se ha demostrado que este procedimiento incrementa la implicación de los clientes en el tratamiento de cuestiones estratégicas y temáticas, lo que a su vez mejora su experiencia, como muestra su índice de satisfacción, que pasó del 72 % en 2018 al 77,5 % en 2022. El Centro también seguirá utilizando análisis de datos para determinar y abordar las tendencias en las consultas de los clientes. Además, al mejorar la formación del personal a fin de actualizar sus competencias en técnicas de atención al cliente, el Centro seguirá fortaleciendo las capacidades y aumentando la satisfacción de los clientes.

16. El Centro Regional de Servicios continuará apoyando a la UNAMID, la UNIOGBIS y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi al seguir gestionando sin recursos adicionales las actividades residuales que queden tras la liquidación de esas antiguas misiones clientes, en coordinación con el Departamento de Apoyo Operacional y el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión, como las relativas a la separación del personal, los pagos a proveedores, las amortizaciones y los estados financieros mensuales.

17. El Centro Regional de Servicios seguirá manteniendo y utilizando sus modernas instalaciones de capacitación para organizar cursos, seminarios, talleres y conferencias, y continuará aprovechando la experiencia adquirida durante la pandemia de COVID-19 y el brote de enfermedad por el virus del Ébola para velar por la seguridad del personal y los participantes. El Centro de Conferencias también seguirá proporcionando la tecnología necesaria para la organización eventos híbridos siempre que lo soliciten los facilitadores.

### *Cuestiones ambientales*

18. El Centro Regional de Servicios seguirá manteniendo la actual zona verde de la Base de Apoyo de Entebbe y plantará más árboles, flores y plantas en el recinto, lo que creará un entorno de trabajo seguro y saludable. También seguirá manteniendo el actual Sistema de Vigilancia Remota de Infraestructuras sobre el terreno y ampliará su alcance con la incorporación de nuevos sensores y dispositivos (como sensores de gases inflamables y tóxicos y sensores de calidad del agua) y la integración de los ascensores en el panel de información. Este sistema es un mecanismo avanzado que permite supervisar, controlar y gestionar los depósitos de combustible y agua, los contadores del consumo eléctrico y los equipos de calefacción, ventilación y climatización de la Base. El Sistema, más fácil de entender para usuario, convierte los datos en información útil y práctica, lo que permite a los equipos técnicos

---

<sup>2</sup> Entre las principales ventajas del modelo de prestación de servicios a los clientes cabe señalar: a) una cultura más orientada al cliente gracias a una mayor coherencia, a la reorganización de las dependencias de apoyo al cliente y la coordinación de estas tareas entre el Centro Regional de Servicios y las misiones clientes; b) una clara delimitación de funciones y responsabilidades entre el Centro y las misiones clientes para evitar la duplicación de actividades; c) procesos y herramientas normalizados de gestión de consultas; d) una mayor transparencia y visibilidad de la gestión y el seguimiento de los problemas de los clientes; y e) una comunicación más sencilla con los equipos de atención al cliente a través de la plataforma de gestión de consultas y del correo electrónico.

supervisar los procesos ordinarios e intervenir a distancia cuando se envían alertas por errores inesperados.

19. El Centro Regional de Servicios también seguirá ampliando el conocimiento y la formación sobre el uso de la solución ambiental móvil iEnduulu, una aplicación desarrollada por el equipo de Sistemas de Información Geográfica de la Sección de Soluciones para los Clientes de la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi (Italia) que sirve para registrar problemas ambientales, informar al respecto y sensibilizar al personal. Para reducir en mayor medida su huella ecológica, el Centro también empezará a instalar y utilizar iluminación alimentada por energía solar para las luces de seguridad y de jardín de todos sus edificios, y proseguirá el proceso de sustitución de todas las luces fluorescentes e incandescentes por luces de bajo consumo con diodos emisores de luz, con lo que reducirá al mínimo su consumo y costes energéticos. A fin de reducir su huella medioambiental, el Centro seguirá aprovechando la tecnología para promover los materiales digitales, las interacciones virtuales, las firmas en línea y la tramitación de transacciones por medios exclusivamente medios digitales.

#### *Viajes*

20. En el ámbito de los viajes, el Centro Regional de Servicios seguirá verificando todos los billetes de avión antes de su emisión con una empresa especializada en auditoría de tarifas, garantizando así la tarifa aérea más baja disponible y el cumplimiento de la política de viajes. Las auditorías de tarifas ayudarán a maximizar el cumplimiento de las empresas de gestión de viajes al seleccionar las rutas más económicas para las misiones clientes. Además, el Centro podrá consultar datos sobre las compañías aéreas más utilizadas, los destinos y los precios medios de los billetes, que se compararán con los datos de Umoja y de las empresas de gestión de viajes. Gracias a esos datos, el Centro podrá mejorar la tramitación de futuras solicitudes de viaje en las que se hayan detectado desviaciones.

#### *Tecnología de la información y las comunicaciones*

21. El Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno seguirá estudiando nuevas formas de optimizar las operaciones básicas de tecnología de la información y las comunicaciones en las misiones sobre el terreno. En coordinación con la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, el Servicio ofrecerá soluciones económicas para mejorar las operaciones de las misiones, desplegar tecnologías nuevas e innovadoras y mejorar el perfil de seguridad de las misiones. Las iniciativas tecnológicas ayudan a las misiones clientes a reducir su huella ambiental y ofrecen programas de capacitación que mejoran la preparación técnica. Esas iniciativas perseguirán, entre otros fines: mejorar la conectividad; proceder a la segmentación general de redes; realizar evaluaciones de seguridad de la información; implantar Unite Aware; normalizar la utilización de la firma electrónica para las misiones clientes; aplicar iniciativas de la Academia C4ISR<sup>3</sup> de las Naciones Unidas para las Operaciones de Paz sobre el fortalecimiento de las capacidades del personal uniformado y contribuir al objetivo de igualdad de género; y mejorar las soluciones de impresión para incluir la presentación de informes y la integración de tarjetas de identificación para facilitar el acceso y el uso.

22. El Centro Regional de Servicios se servirá de un proyecto de sistema electrónico de firma e impresión de cheques bancarios iniciado por la Tesorería de las Naciones Unidas, lo que permitirá imprimir cheques en los bancos o las misiones y prescindir del proceso de firma manual de cheques y confirmación bancaria. Además de acelerar

<sup>3</sup> Mando, control, comunicaciones, informática, vigilancia y reconocimiento de la información de inteligencia.

y agilizar el proceso, con esa medida se reducirán los riesgos y se mejorará la seguridad de los cheques y los pagos. El Centro y las misiones clientes contribuirán a capacitar al personal (personal de caja y signatarios de cuentas bancarias) y servirán de enlace con los bancos en la fase de implantación.

#### *Servicios de enlace y representación*

23. En el marco de la estrategia de transición de la MONUSCO, como primera medida para transferir los servicios que presta dicha misión, el Centro Regional de Servicios asumirá funciones adicionales de enlace y representación de las entidades asentadas en Entebbe con el Gobierno de Uganda. Varios miembros del personal de la MONUSCO se encargan actualmente de prestar esos servicios a todo el personal y los ocupantes de la Base de Apoyo de Entebbe, incluido el personal del Centro, la MONUSCO, el Servicio de Actividades relativas a las Minas, la OSSI, la UNISFA y la Oficina del Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas, una labor que equivale a dos plazas a tiempo completo. A fin de asumir las funciones, se suprimirá un puesto en la MONUSCO para crear otro en el Centro sin costo adicional. También se propone que uno de los actuales puestos del Centro se destine a apoyar esas funciones a fin de atender la carga de trabajo prevista. Para los siguientes ejercicios presupuestarios, se analizarán las enseñanzas extraídas de estas medidas iniciales y de la carga de trabajo subsiguiente, y se propondrán los ajustes necesarios. El Centro seguirá coordinándose estrechamente con la MONUSCO para asumir de manera paulatina y planificada cualquier función adicional que resulte necesaria en el marco general de la MONUSCO previsto para la huella de la Base.

#### *Cadena de suministro*

24. El Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada y la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones seguirán apoyando la aplicación de la estrategia y la visión del Departamento de Apoyo Operacional para lograr una cadena de suministro ágil y bien gestionada. El Centro está colaborando con los principales interesados, como la Sección, y con el grupo de trabajo encargado del módulo de gestión del transporte y el grupo de trabajo sobre extensión y gestión por categorías del contrato mundial de carga para cumplir los objetivos generales de las funciones de expedición de mercancías. De conformidad con la nota conceptual aprobada, el 15 de noviembre de 2022 se comunicó a todos los jefes y directores de apoyo a las misiones y jefes de administración de toda la Secretaría de las Naciones Unidas una directriz revisada del Departamento sobre el empleo de contratos de servicios mundiales de expedición de carga en la que se exponen y formalizan las funciones del Centro en la gestión de esos contratos y la supervisión del desempeño de los contratistas.

25. Como solicitó la Asamblea General en el párrafo 59 de su resolución [76/274](#), el Centro Regional de Servicios seguirá informando sobre la tendencia de utilización de sus servicios en cada misión y facilitando en sus informes información actualizada sobre los servicios prestados a las operaciones de mantenimiento de la paz y sobre la mejora de la eficiencia, de los resultados y los ahorros de costos que se hayan derivado de la prestación de estos servicios. En respuesta a esa solicitud, se hizo un análisis de las de todas las misiones clientes en lo tocante a la utilización de los servicios del Centro con datos del volumen de transacciones correspondientes a cuatro ejercicios, de 2018/19 a 2021/22 (véase el anexo IV). Se optó por ese marco temporal para dar cuenta de los efectos de la COVID-19, de las condiciones operacionales previas y posteriores, y de la reducción, el cierre y la liquidación de un cliente importante, a saber, la UNAMID. Las misiones que efectuaron entre 10.000 y 20.000 transacciones registraron una tasa media de crecimiento positivo del 42 % y las que efectuaron menos de 10.000, tuvieron una tasa media de crecimiento positivo del 82 %. Aunque la COVID-19 tuvo efectos evidentes, se ha constatado que los volúmenes de

transacciones más recientes (2021/22) estaban volviendo a los patrones y al crecimiento previstos. Todas las misiones clientes activas registraron incrementos en el uso los servicios prestados por el Centro. Como solicitó la Asamblea, el Centro también detalla cada año los servicios específicos que presta a las misiones clientes (véase el cuadro 1). El Centro, que presta el conjunto de los servicios administrativos a todo el personal de las misiones sobre el terreno de la Secretaría de las Naciones Unidas en África, ha mostrado capacidad de adaptación y una cartera de ofertas flexible, que empezó siendo de un solo servicio (la tramitación de subsidios de educación) y se ha ido ampliando hasta abarcar todos los procesos administrativos correspondientes al conjunto del personal de las misiones clientes. El Centro seguirá analizando la mejora de la eficiencia, de los resultados y los ahorros de costos que se deriven de sus servicios y ofrecerá información actualizada al respecto en su propuesta de presupuesto para 2024/25.

26. El Director del Centro Regional de Servicios, que es el Coordinador de Seguridad de Zona designado para la región de Entebbe, ha implantado un dispositivo en línea con el que todos los funcionarios con destino en Entebbe deben registrar cada semana información actualizada 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 registros semanales y de emergencia, y determina las medidas que deben aplicarse en los casos en que el personal no haya dado señales. El Coordinador de Seguridad de Zona designado colabora estrechamente con la oficina del coordinador residente/oficial designado en asuntos de seguridad complejos que afectan al personal del Centro.

27. El Centro Regional de Servicios cuida de que en sus instalaciones haya desinfectantes para las manos y de que se cumplan todos los protocolos de seguridad establecidos por el coordinador residente, que es el oficial designado. Durante el brote de COVID-19 se instalaron cámaras térmicas para el control automático constante de la temperatura de todo el personal que accede a la Base de Apoyo de Entebbe. Esas cámaras también resultaron útiles durante el brote de ébola. El Centro colabora estrechamente con la unidad médica de la MONUSCO y la oficina del coordinador residente para difundir información médica precisa y utiliza indicadores digitales en teléfonos, quioscos en varios puntos de la Base y transmisiones para hacer llegar oportunamente al personal información relativa a su bienestar.

28. La dotación de personal civil propuesta entraña una disminución global neta de tres puestos: se propone suprimir cuatro puestos de personal nacional de Servicios Generales atendiendo al modelo de escalabilidad y crear uno nuevo. Además, como hace falta reconfigurar tres funciones, se propone suprimir tres de los puestos existentes y crear tres puestos nuevos. En dos de los casos se propone reconfigurar un puesto del Cuadro Orgánico (P-3) y un puesto del Servicio Móvil en el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada y, en el tercero, reconfigurar un puesto nacional, que de otro modo se suprimiría atendiendo al modelo de escalabilidad, en el marco de las medidas adoptadas inicialmente para que el Centro Regional de Servicios asuma los servicios de representación de la MONUSCO. Junto con otro puesto suprimido por dicha misión para transferirlo al Centro, este puesto adicional establecido para el período inicial basta para atender la carga de trabajo de representación de todas las entidades de la Secretaría con sede en Entebbe. Se revisará la carga de trabajo durante el período inicial y, en los próximos ejercicios presupuestarios, se presentarán, según sea necesario, nuevas transferencias de recursos relacionadas con la transición de la MONUSCO en Entebbe.

29. De conformidad con las resoluciones de la Asamblea General [70/286](#), [72/286](#) y [76/274](#), respecto de la contratación nacional de ciertas funciones, el Centro

Regional de Servicios propone convertir en puesto de contratación nacional un puesto del Cuadro Orgánico (P-2) de la Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos. El Centro ha hecho un análisis interno del conjunto de sus plazas para asegurarse de que en el proceso de conversión de plazas en plazas de contratación nacional se facilita la transferencia de conocimientos y se mantiene la continuidad de las operaciones.

30. De conformidad con la resolución [72/286](#) de la Asamblea General, el Centro Regional de Servicios ha hecho lo necesario para que los funcionarios de Servicios Generales que reúnan las condiciones pertinentes puedan optar a nombramientos continuos. Durante el ejercicio 2023/24, el Centro seguirá aportando los mecanismos necesarios para cumplir los requisitos del proceso y la política.

31. Se prevé que el Centro Regional de Servicios cumpla íntegramente sus objetivos de dotación de personal en el ejercicio 2023/24. Con la reducción de cinco puestos en las líneas de servicio conforme al modelo de escalabilidad y con los puestos vacantes que se prevé cubrir durante el ejercicio 2022/23, se espera que las tasas de vacantes se sitúen en el 10,4 % para el personal internacional, el 10,5 % para el personal nacional del Cuadro Orgánico y el 7,9 % para el personal nacional de Servicios Generales. El Centro seguirá ideando estrategias para contrarrestar la elevada tasa de movimiento de personal debida a la contratación de sus funcionarios en otras entidades de las Naciones Unidas, a las jubilaciones previstas y a otras situaciones que acarrearán el desgaste de la plantilla.

### **Estructura de gobernanza**

32. En la estructura de gobernanza del Centro Regional de Servicios se prevé que la dirección del Departamento de Apoyo Operacional se encargue de la gobernanza directa y la supervisión estratégica y que la dirección del Centro se ocupe de la gestión cotidiana. La función estratégica de la estructura corre a cargo del Comité Directivo del Centro y la Oficina Conjunta de Apoyo de Kuwait encabezado por el Subsecretario General de Operaciones de Apoyo, representantes del Departamento de Apoyo Operacional y el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión, la Dirección del Centro, la Jefatura 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.

33. La Junta de Clientes del Centro Regional de Servicios, 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, emprender proyectos de interés común en coordinación con el Centro y trasladar cuestiones al Comité Directivo conjunto. La Junta tiene unas responsabilidades claramente diferenciadas de las del Comité, por lo que su labor y sus asuntos operacionales cotidianos no se confunden con las funciones de supervisión de la gestión de las que se encarga el Comité Directivo.

34. En el plano operacional, la estructura de gobernanza también incluye a los grupos de usuarios del Jefe de Recursos Humanos y del Oficial Jefe de Presupuesto. Cada mes o cada dos meses se celebran reuniones con estos importantes agentes para resolver problemas operativos y aportar ideas.

### Modelo de escalabilidad

35. En cumplimiento de las recomendaciones de la Junta de Auditores y de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (las más recientes figuran en su informe [A/76/760/Add.6](#)), que la Asamblea General hizo suyas en su resolución [76/278](#), el Centro Regional de Servicios ha aplicado un modelo de escalabilidad revisado para el ejercicio 2023/24.

36. El modelo de escalabilidad, centrado en los aspectos transaccionales, ofrece un análisis de los equivalentes a tiempo completo en función del tiempo que lleva hacer una transacción y de los volúmenes anuales previstos, teniendo en cuenta la dotación autorizada de las entidades clientes prevista para el ejercicio 2023/24. El modelo se elaboró sobre una hipótesis de dotación de personal de base cero y sigue siendo plenamente escalable. Este modelo se centra en los aspectos transaccionales básicos y ligados a la prestación directa de servicios de las líneas del Centro Regional de Servicios y proporciona a las misiones clientes un enfoque dinámico en las esferas administrativas de recursos humanos, finanzas, servicios al cliente y viajes y excluye a las oficinas de los jefes y a las que no realizan actividades transaccionales. El modelo de escalabilidad abarca los siguientes servicios transaccionales: incorporación a la plantilla y separación del servicio, prestaciones y nóminas del personal internacional, prestaciones y nóminas del personal nacional, personal uniformado, viajes, solicitudes de indemnización y subsidio de educación, servicios de caja, cuentas por pagar, controles internos, contabilidad y servicios al cliente.

37. El modelo de servicio al cliente se afinó de cara al ejercicio 2023/24 con la inclusión de la Sección de Servicios al Cliente, ya que había terminado de implantarse en todas las misiones y se disponía de datos. El Centro Regional de Servicios empezó a aplicar su modelo 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; la extensión del modelo a otras entidades clientes se vio afectada por la pandemia de COVID-19. Para las misiones políticas especiales, en agosto de 2021 y junio de 2022 se impartieron talleres virtuales sobre el modelo antes de implantarlo. En las misiones restantes terminó de implantarse en julio de 2022. Como el modelo de prestación de servicios al cliente ya está totalmente desplegado en todas las entidades clientes, en el modelo de escalabilidad del proyecto de presupuesto 2023/24 se ha incluido a la Sección.

38. El alcance del modelo de escalabilidad excluye el componente de dirección y gestión ejecutivas, 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.

39. Los servicios prestados por el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada, la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones 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 cuatro esferas sería inviable. Los intentos de idear una fórmula que englobase al Centro, a la Sección y al Servicio pusieron de manifiesto que estos serían más escalables mediante un modelo que los agrupase con otras actividades de gestión de la cadena de suministros o servicios de comunicaciones y tecnología de la información comparables.

*Metodología aplicada a la escalabilidad*

40. A fin de determinar sus necesidades de personal, el Centro Regional de Servicios sigue aplicando un modelo matemático basado en una hipótesis de dotación de personal de base cero para las necesidades escalables de administración financiera y de personal de los clientes.

41. Con miras a calcular adecuadamente las necesidades para 2023/24, 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 2021/22 al ejercicio 2022/23. A continuación, este multiplicador se utiliza para determinar el volumen de transacciones previsto para el ejercicio 2023/24. Los multiplicadores se presentan en el cuadro 2.

Cuadro 2

**Multiplicadores del modelo de escalabilidad**

<i>Identificador</i>	<i>Descripción del multiplicador</i>	<i>Variación porcentual (2021/22-2023/24)</i>	<i>Multiplicador (2023/24)</i>
A	Todo el personal	(0,2)	0,998
B	Personal internacional solo	0,0	1,000
C	Personal nacional solo	(2,2)	0,978
D	Personal uniformado solo	1,8	1,018
E	Número de entidades clientes que reciben servicios	(5,3)	0,947
F	Número de entidades clientes que reciben servicios, incluidas las misiones liquidadas	0,0	1,000
G	Número de misiones de mantenimiento de la paz clientes que reciben servicios	0,0	1,000
X	Sin multiplicador de volumen	–	1,000

42. El Centro Regional de Servicios 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. Aplicar un promedio ponderado (un 20 % para el volumen de datos de transacciones de 2019/20, un 30 % para el de 2020/21 y un 50 % para el de 2021/22) permitirá resolver el problema de los valores atípicos ocasionados por los picos de actividad de algunos años y por los efectos de la pandemia de COVID-19. El promedio ponderado se utilizó por primera vez en el modelo de escalabilidad para elaborar la propuesta presupuestaria del Centro correspondiente al ejercicio 2022/23. Anteriormente, los volúmenes históricos reales de transacciones del último ejercicio presupuestario junto con los datos completos del ejercicio fiscal servían de base de referencia para hacer proyecciones con el modelo de escalabilidad. El promedio ponderado se introdujo para mitigar los efectos negativos de la disminución anormal de las transacciones debida a la pandemia de COVID-19, ya que si se utilizaban los volúmenes de transacciones del año anterior, que se había visto muy afectado por la pandemia, se comprometería la precisión del modelo. Para el presupuesto 2023/24, el Centro ha modificado las ponderaciones con el fin de afinar aún más el modelo. La

mayor ponderación correspondió a las transacciones de 2021/22, ejercicio en el que los efectos de las fluctuaciones de la COVID-19 fueron menores. Además de los efectos de la pandemia, el promedio ponderado también sirvió para abordar el problema de los valores atípicos de transacciones ocasionados por los picos de actividad de algunos años. En los próximos ciclos de evaluación del desempeño, el Centro seguirá afinando los factores de ponderación o dando la misma importancia a todos los años transaccionales. En las futuras propuestas presupuestarias seguirá justificándose la aplicación de los valores ponderados empleados.

#### **Premisas del modelo de escalabilidad**

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

44. **Días productivos al año.** Se estima que hay 203 días productivos al año según los factores siguientes:

- 52 semanas x 5 días laborables = 260 días laborables
- 10 días feriados de las Naciones Unidas
- 30 días de vacaciones anuales
- 5 días dedicados al desarrollo profesional, conforme a lo dispuesto en el boletín ST/SGB/2009/9
- 5 días para necesidades de capacitación sobre diversos usos y funciones de Umoja en aras de la eficacia operacional, lo que comprende actividades de tutoría (necesidades de tutorandos y tutores), cursos de formación sobre usos de Umoja y el tiempo necesario para conocer políticas o plataformas y sistemas de procesamiento nuevos o revisados
- 7 días de licencia de enfermedad no certificada
- Total: 203 días productivos por año

45. **Horas productivas por día.** El personal del Centro Regional de Servicios trabaja de las 8.30 a 17.30 horas y tiene una 1 hora libre para almorzar, lo que supone una jornada laboral real de ocho horas. Habida cuenta del tiempo necesario para reuniones, administración del personal y colaboración efectiva entre equipos, se estima que cada día se realizan siete horas de trabajo productivo efectivo.

**Cuadro 3**  
**Resultados del modelo de escalabilidad**

	<i>Resumen de las necesidades de personal</i>		
	<i>2022/23</i>	<i>2023/24</i>	
	<i>Funcionarios autorizados</i>	<i>Funcionarios previstos</i>	<i>Diferencia</i>
Incorporación y separación	15	15	–
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	28	28	–
Nivel 2b	3	3	–
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	27	26	(1)
Personal uniformado	23	24	1
Viajes	25	25	–
Solicitudes de reembolso	7	7	–
Subsidio de educación	17	17	–
Servicios de caja	22	22	–
Proveedores	34	34	–
Control interno	16	16	–
Contabilidad y presentación de información financiera	30	30	–
Servicios al Cliente	27	22	(5)
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>269</b>	<b>(5)</b>

46. La inclusión de los datos relativos a la Sección de Servicios al Cliente, así como la ligera reducción prevista del personal nacional de las entidades clientes, se compensa con un leve aumento del personal uniformado y dará lugar a una disminución global de cinco puestos en el ejercicio 2023/24. El Centro sigue prestando a sus clientes servicios escalables cotidianos de asistencia a los usuarios de Umoja (nivel 2b) de sus clientes mediante una subdependencia de la Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución, adscrita a la Oficina de Dirección Adjunta, con los siguientes propósitos: a) 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 b) para fomentar las sinergias en el apoyo a los sistemas existentes y las funciones de presentación de informes y supervisión.

**Cuadro 4**  
**Misiones clientes del Centro Regional de Servicios de Entebbe**

<i>Ejercicio presupuestario</i>		<i>2021/22</i>	<i>2022/23</i>	<i>2023/24</i>	
<i>Misión</i>	<i>Categoría de personal</i>	<i>Número de funcionarios autorizados</i>	<i>Número de funcionarios autorizados</i>	<i>Número de funcionarios previstos</i>	<i>Cambio porcentual</i>
		<i>(1)</i>	<i>(2)</i>	<i>(3)</i>	<i>(4)=(3-1)/1</i>
MINUSCA	Internacional	694	730	730	5,2
	Nacional	604	615	615	1,8
	Uniformado	1 188	1 288	1 288	8,4
	<b>Total</b>	<b>2 486</b>	<b>2 633</b>	<b>2 633</b>	<b>5,9</b>
MONUSCO	Internacional	697	687	687	(1,4)
	Nacional	1 653	1 597	1 597	(3,4)
	Uniformado	1 341	1 341	1 341	–
	<b>Total</b>	<b>3 691</b>	<b>3 625</b>	<b>3 625</b>	<b>(1,8)</b>
UNAMID <sup>a</sup>	Internacional	130	–	–	(100,0)
	Nacional	155	–	–	(100,0)
	Uniformado	–	–	–	–
	<b>Total</b>	<b>285</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>(100,0)</b>
UNISFA	Internacional	174	183	183	5,2
	Nacional	90	93	93	3,3
	Uniformado	446	398	398	(10,8)
	<b>Total</b>	<b>710</b>	<b>674</b>	<b>674</b>	<b>(5,1)</b>
UNMISS	Internacional	900	916	916	1,8
	Nacional	1 441	1 445	1 445	0,3
	Uniformado	1 494	1 494	1 494	–
	<b>Total</b>	<b>3 835</b>	<b>3 855</b>	<b>3 855</b>	<b>0,5</b>
UNSOS	Internacional	366	366	366	–
	Nacional	189	189	189	–
	Uniformado	16	16	16	–
	<b>Total</b>	<b>571</b>	<b>571</b>	<b>571</b>	<b>–</b>
MINUSMA	Internacional	827	827	827	–
	Nacional	903	910	910	0,8
	Uniformado	890	890	890	–
	<b>Total</b>	<b>2 620</b>	<b>2 627</b>	<b>2 627</b>	<b>0,3</b>
MINURSO	Internacional	82	84	84	2,4
	Nacional	163	163	163	–
	Uniformado	240	240	240	–
	<b>Total</b>	<b>485</b>	<b>487</b>	<b>487</b>	<b>0,4</b>

Ejercicio presupuestario		2021/22	2022/23	2023/24	
		Número de funcionarios autorizados	Número de funcionarios autorizados	Número de funcionarios previstos	Cambio porcentual
Misión	Categoría de personal	(1)	(2)	(3)	(4)=(3-1)/1
UNSOM	Internacional	187	189	189	1,1
	Nacional	137	131	131	(4,4)
	Uniformado	37	37	37	–
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>357</b>	<b>357</b>	<b>(1,1)</b>
UNITAMS	Internacional	141	178	178	26,2
	Nacional	117	166	166	41,9
	Uniformado	21	70	70	233,3
	<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>414</b>	<b>414</b>	<b>48,4</b>
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos	Internacional	19	22	22	15,8
	Nacional	8	8	8	–
	Uniformado	–	–	–	–
	<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>11,1</b>
UNOCA	Internacional	33	33	33	–
	Nacional	15	16	16	6,7
	Uniformado	–	–	–	–
	<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>2,1</b>
ONUUA	Internacional	39	39	39	–
	Nacional	17	17	17	–
	Uniformado	–	–	–	–
	<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>–</b>
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África	Internacional	5	5	5	–
	Nacional	4	4	4	–
	Uniformado	–	–	–	–
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>–</b>
UNSMIL	Internacional	210	277	277	31,9
	Nacional	98	134	134	36,7
	Uniformado	7	7	7	–
	<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>418</b>	<b>418</b>	<b>32,7</b>
UNOWAS	Internacional	44	44	44	–
	Nacional	31	31	31	–
	Uniformado	2	2	2	–
	<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>77</b>	<b>77</b>	<b>–</b>
Comisión Mixta Camerún-Nigeria	Internacional	9	9	9	–
	Nacional	2	2	2	–
	Uniformado	1	1	1	–
	<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>–</b>

Ejercicio presupuestario		2021/22	2022/23	2023/24	
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
Grupo de Expertos sobre Somalia	Internacional	2	2	2	–
	Nacional	4	4	4	–
	Uniformado	–	–	–	–
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>–</b>
Centro Regional de Servicios de Entebbe	Internacional	137	133	132	(3,6)
	Nacional	280	265	263	(6,1)
	Uniformado	–	–	–	–
	<b>Total</b>	<b>417</b>	<b>398</b>	<b>395</b>	<b>(5,3)</b>
Miembros del personal temporario general de las misiones <sup>b</sup>	Internacional	85	56	56	(34,1)
	Nacional	65	57	57	(12,3)
	Uniformado	–	–	–	–
	<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>113</b>	<b>113</b>	<b>(24,7)</b>
Todas las misiones	Internacional	4 781	4 780	4 779	(0,0)
	Nacional	5 976	5 847	5 845	(2,2)
	Uniformado	5 683	5 784	5 784	1,8
	<b>Total</b>	<b>16 440</b>	<b>16 411</b>	<b>16 408</b>	<b>(0,2)</b>

<sup>a</sup> La UNAMID se liquidó en el ejercicio 2021/22; el Centro todavía tiene que realizar buen número de actividades residuales de la Operación.

<sup>b</sup> Las plazas de personal temporario general de las misiones se incluyen en las proyecciones del modelo de escalabilidad desde el ejercicio 2022/23.

### Diferencias en las necesidades de recursos financieros

47. El proyecto de presupuesto contempla 402 miembros del personal civil, a saber, 132 de contratación internacional, 263 de contratación nacional y 7 de los Voluntarios de las Naciones Unidas, lo que entraña la supresión de 2 puestos internacionales y 5 nacionales, la creación de 2 puestos internacionales y 2 nacionales, y la conversión en nacional de 1 puesto internacional, y redunda en una disminución neta de 1 puesto internacional y 2 nacionales.

48. Se estima que los recursos necesarios para el mantenimiento y el funcionamiento del Centro Regional de Servicios en el ejercicio económico 2023/24 ascienden a 43.754.200 dólares, lo que supone un aumento de 632.000 dólares (el 1,5 %) respecto del presupuesto aprobado para 2022/23, de 43.122.200 dólares. En las estimaciones correspondientes al ejercicio 2023/24 se reducen ligeramente los gastos de personal (36.274.000 dólares), que disminuyen en 67.100 dólares (0,2 %) respecto de los recursos aprobados para 2022/23 (36.341.100 dólares), lo que obedece principalmente a los siguientes factores: a) el aumento previsto de las tasas de vacantes, que pasan del 8,0 % en 2022/23 al 10,4 % en 2023/24 para la categoría de personal internacional y del 8,0 % al 10,5 % para la categoría de personal nacional del Cuadro Orgánico; b) la disminución de los gastos comunes de personal, que de 2022/23 a 2023/24 pasan del 92,4 % al 82,1 % para el personal internacional, sobre la base de las tendencias históricas; y c) el tipo de cambio del chelín ugandés con el

dólar de los Estados Unidos, que pasa de 3.560,00 a 3.735,23 (4,9 %), lo que afecta a las necesidades de personal nacional. La disminución de las necesidades de personal civil se compensa en parte con el aumento de los sueldos de los funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico en un 24,0 % y del personal nacional del cuadro de servicios generales en un 15,1 %, y el retraso en la aplicación de la tasa ordinaria de vacantes para los puestos reasignados 2022/23 presupuestados con una tasa de vacantes del 50 %.

49. En total, se necesitarán 7.480.200 dólares para gastos de funcionamiento, lo que supone un incremento del 10,3 % respecto a la asignación de 6.781.100 dólares aprobada para el ejercicio 2022/23. Esto obedece principalmente a la necesidad de incrementar los recursos dedicados a la tecnología de la información y las comunicaciones (725.800 dólares más), sobre todo para financiar el restablecimiento de los servicios especializados de conectividad a Internet, que se suspendieron durante la pandemia de COVID-19 por la importante disminución del número de usuarios de Internet en el Centro Regional de Servicios a raíz de las modalidades de trabajo a distancia, y para sufragar la migración del fondo de datos del Centro a un espacio en la nube que serviría de copia de seguridad. Este aumento se compensa en parte con la disminución en 340.500 dólares de los recursos necesarios para servicios de mantenimiento de instalaciones e infraestructura a tenor de las tasas de utilización pasadas.

### **C. Cooperación en el ámbito regional**

50. El Centro Regional de Servicios seguirá manteniendo su relación operacional con la MONUSCO en calidad de arrendatario 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 desplazamiento y eliminación material de bienes. Durante el ejercicio 2023/24, el Centro asumirá las funciones de enlace con el Gobierno de Uganda de las que antes se encargaba la MONUSCO, que abarcarán a todo el personal de la Secretaría en la base.

51. El Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada seguirá trabajando en estrecha cooperación con las entidades regionales para mantener las existencias de bienes de uso frecuente y mejorar la fiabilidad y puntualidad de la entrega de bienes y la prestación de servicios. Con ese propósito, el Centro se coordinará con la Dependencia de Existencias para el Despliegue Estratégico o de la Base Logística de las Naciones Unidas para transportar a Entebbe los artículos de evolución rápida necesarios para atender las necesidades cotidianas de las misiones en la región. Entre esos artículos, que se preasignarán a las existencias para el despliegue regional en dos fases, hay dispositivos de ingeniería, como módulos sanitarios, barreras de defensa y módulos prefabricados; artículos de tecnología de la información y las comunicaciones, como mástiles portátiles y torres; y suministros, como pertrechos azules de las Naciones Unidas, conos de seguridad para aeropuertos, barras de señalamiento, indumentaria de protección, bolsas para cadáveres y cajas de mudanza. En coordinación con la Base Logística, el Centro hará un seguimiento y, posteriormente, ajustará la lista y la cantidad de artículos según proceda. En la primera fase, el primer envío de soluciones de despliegue regional, un cargamento de módulos sanitarios, llegó a Entebbe en septiembre de 2022.

## **D. Alianzas, coordinación con el equipo en el país y misiones integradas**

52. Durante el ejercicio 2023/24, en su calidad de coordinador de seguridad de la zona de Entebbe, el Director del Centro seguirá organizando reuniones mensuales de gestión de la seguridad, en las que participan representantes del Servicio de Actividades relativas a las Minas, la OSSI, el Departamento de Seguridad y la MONUSCO, para tratar cuestiones relativas a la seguridad del personal de la Base de Apoyo de Entebbe. Además, la dirección del Centro también participa activamente en las reuniones del equipo de las Naciones Unidas en el país sobre cuestiones de interés común, como los subsidios de seguridad por países, la participación en la encuesta de la Comisión de Administración Pública Internacional y sus resultados, el bienestar y el deber de diligencia, las respuestas de los países y de las Naciones Unidas a la situación epidemiológica en Uganda, y la participación en el seguimiento y los informes de la estrategia de operaciones institucionales 2.0.

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<sup>4</sup>, 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.

## **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, al tiempo que los indicadores de progreso muestran los avances conseguidos en pro de los logros durante el ejercicio presupuestario. En cuanto a las cifras de personal civil, los recursos humanos se han asignado en función del ámbito de actividad de los distintos funcionarios y las diferencias con el presupuesto aprobado para 2022/23 se justifican en el marco de esos ámbitos.

### **Dirección y gestión ejecutivas**

55. La Oficina del Director del Centro y la Oficina de la Directora Adjunta proporcionan directrices y orientación generales para las operaciones del Centro. Ambas participan 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 y el Comité Directivo del Centro Regional de Servicios; el mantenimiento de los acuerdos de prestación de servicios con las misiones clientes y la presentación de informes mensuales sobre los indicadores clave del desempeño; la realización de actividades de planificación de la fuerza de trabajo y la gestión del personal; la realización de actividades de reconfiguración y perfeccionamiento de los procesos para mejorar el desempeño en materia de prestación de servicios; el apoyo a la implantación de los cambios en la plataforma

*Nota:* En los cuadros se utilizan las siguientes abreviaciones: FN-A = funcionario nacional, categoría A, PNCO = personal nacional del Cuadro Orgánico, SGA = Secretario General Adjunto, SGN = personal nacional de Servicios Generales, SM = Servicio Móvil, SSG = Subsecretario General y VNU = Voluntarios de las Naciones Unidas.

<sup>4</sup> Programa común a todo el sistema de las Naciones Unidas sobre el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH) en el lugar de trabajo.

de Umoja; el mantenimiento de registros y la gestión de archivos; la gestión 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.

---

**Logro previsto**
**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 (2021/22: 12,4 %; 2022/23: 8 %; 2023/24: 10,5 %)

1.1.2 Porcentaje anual medio de funcionarias civiles (2021/22: 54 %; 2022/23: 50 %; 2023/24: 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 (2021/22: 107 días; 2022/23: < 120 días; 2023/24: < 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 (2021/22:  $\geq 1.587$ ; 2022/23:  $\geq 1.800$ ; 2023/24:  $\geq 1.800$ )

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 (2021/22: 92 %; 2022/23:  $\geq 95$  %; 2023/24:  $\geq 95$  %)

1.1.6 Número de expedientes administrativos del personal gestionados por la Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes (2021/22: 17.327; 2022/23: 16.277; 2023/24: 17.600)

1.1.7 Desviación respecto del plan de demanda en cuanto a las cantidades previstas y la puntualidad de las adquisiciones (2021/22: 44 %; 2022/23:  $\leq 10$  %) 2023/24:  $\leq 10$  %)

1.1.8 Porcentaje de solicitudes de servicios de enlace atendidas en un plazo de 10 días laborables. 2021/22: no se aplica; 2022/23: no se aplica; 2023/24: 100 %)

---

**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 OSSI 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 del marco de gestión de los riesgos institucionales, en particular mediante un registro y planes detallados de respuesta y tratamiento de los riesgos, habida cuenta de los riesgos de fraude y corrupción

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

- Prestación de servicios de presupuesto, finanzas y contabilidad para un presupuesto de 43.754.200 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 a una dotación máxima autorizada de personal civil de 402 personas (132 funcionarios internacionales, 263 funcionarios nacionales y 7 Voluntarios de las Naciones Unidas) de los siguientes servicios de recursos humanos: asistencia para tramitar solicitudes de reembolso, derechos y prestaciones, contratación, administración de puestos, elaboración de presupuestos y gestión de la actuación profesional, de conformidad con la autoridad delegada
- Cursos de capacitación en la misión para 165 funcionarios civiles y apoyo para la capacitación fuera de la misión de 10 funcionarios civiles
- Apoyo a la tramitación de 56 solicitudes de viaje en la misión y 30 fuera de la misión con fines distintos de la capacitación y 11 solicitudes de viaje con fines de capacitación para personal civil
- Coordinación de la capacitación de 4.056 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 de 438 radios de mano, 20 radios portátiles para vehículos y 3 radios de estación de base y prestación de servicios de asistencia técnica conexos
- Suministro, con los servicios de apoyo correspondientes, de 544 dispositivos informáticos y 63 impresoras para una dotación media de 449 usuarios finales civiles y uniformados, incluidos 106 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 de la MONUSCO

## Servicios de representación

- Apoyo y tramitación de 500 servicios de representación, incluidos permisos de trabajo, pases para familiares a cargo, tarjetas de identidad diplomáticas, certificados de franquicia aduanera y autorizaciones de movimientos logísticos

### 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 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.

### Línea de servicios de incorporación y separación

<i>Logro previsto</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
2.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios de incorporación y separación a las misiones clientes	<p>2.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para completar el 90 % de los expedientes de incorporación recibidos en 70 días naturales y tramitar el 100 % en 120 días naturales (2021/22: 75 %/ 96 %; 2022/23: 90 %/100 %; 2023/24: 90 %/100 %)</p> <p>2.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las primas de instalación y aprobar su pago en 5 días hábiles (2021/22: 89 %; 2022/23: 98 %; 2023/24: 98 %)</p> <p>2.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las primas de traslado y aprobar su pago en 5 días hábiles (2021/22: 90 %; 2022/23: 98 %; 2023/24: 98 %)</p> <p>2.1.4 Mantenimiento de un plazo de 10 días hábiles a partir del último día de servicio para culminar los procesos de separación (2021/22: 87 % en 30 días hábiles; 2022/23: 98 % en 30 días hábiles; 2023/24: 98 %)</p> <p>2.1.5 Mantenimiento del plazo necesario para realizar el 98 % de las gestiones de nombramiento inicial, despliegue, reasignación y ascenso de personal internacional solicitadas antes del día ocho del mes y reflejadas en la nómina del mismo mes y el 100 % de las demás gestiones solicitadas para que se reflejen en la nómina del mes siguiente (2021/22: 73 %/no se aplica; 2022/23: 98 %/no se aplica; 2023/24: 98 %/100 %)</p> <p>2.1.6 Mantenimiento del plazo para tramitar las solicitudes de viajes de personal y emitir los pasajes correspondientes en 5 días naturales (2021/22: 87 %; 2022/23: 90 %; 2023/24: 90 %)</p> <p>2.1.7 Mantenimiento del plazo para tramitar los informes de gastos para viajes de personal en 5 días hábiles (2021/22: no se aplica; 2022/23: 90 % (10 días); 2023/24: 90 %)</p>

---

*Productos*

- 786 expedientes de incorporación al servicio previstos para personal internacional (100 para la MINUSCA, 140 para la MONUSCO, 30 para la UNISFA, 125 para la UNMISS, 60 para la UNSOS, 140 para la MINUSMA, 15 para la MINURSO, 40 para la UNSOM, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 9 para la UNOCA, 5 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 50 para la UNSMIL, 12 para la UNOWAS, 35 para la UNITAMS y 20 para el Centro Regional de Servicios)
  - 1.008 primas de instalación para personal de contratación internacional (140 para la MINUSCA, 200 para la MONUSCO, 30 para la UNISFA, 120 para la UNMISS, 70 para la UNSOS, 150 para la MINUSMA, 15 para la MINURSO, 45 para la UNSOM, 8 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 8 para la UNOCA, 10 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, 75 para la UNSMIL, 15 para la UNOWAS, 4 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 75 para la UNITAMS y 40 para el Centro Regional de Servicios)
  - 1.498 primas de traslado previstas para el personal de contratación internacional (205 para la MINUSCA, 260 para la MONUSCO, 50 para la UNISFA, 190 para la UNMISS, 115 para la UNSOS, 260 para la MINUSMA, 20 para la MINURSO, 65 para la UNSOM, 7 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 17 para la UNOCA, 10 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 105 para la UNSMIL, 25 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 115 para la UNITAMS y 50 para el Centro Regional de Servicios)
  - 381 separaciones de miembros del personal internacional (70 para la MINUSCA, 95 para la MONUSCO, 12 para la UNISFA, 60 para la UNMISS, 12 para la UNSOS, 60 para la MINUSMA, 4 para la MINURSO, 10 para la UNSOM, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 4 para la UNOCA, 2 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, 1 para la UNSMIL, 25 para la UNOWAS, 4 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 8 para la UNITAMS y 10 para el Centro Regional de Servicios)
  - 789 gestiones de nombramiento inicial, despliegue, reasignación y ascenso para miembros del personal internacional (97 para la MINUSCA, 144 para la MONUSCO, 33 para la UNISFA, 131 para la UNMISS, 70 para la UNSOS, 94 para la MINUSMA, 22 para la MINURSO, 45 para la UNSOM, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 13 para la UNOCA, 2 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, 58 para la UNSMIL, 19 para la UNOWAS, 36 para la UNITAMS y 16 para el Centro Regional de Servicios)
  - 1.300 pasajes tramitados para viajes de miembros del personal internacional (180 para la MINUSCA, 220 para la MONUSCO, 45 para la UNISFA, 150 para la UNMISS, 85 para la UNSOS, 250 para la MINUSMA, 30 para la MINURSO, 30 para la UNSOM, 10 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 15 para la UNOCA, 10 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 110 para la UNSMIL, 20 para la UNOWAS, 10 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 95 para la UNITAMS, 40 para el Centro Regional de Servicios)
  - 670 informes de gasto de funcionarios internacionales procesados (75 para la MINUSCA, 120 para la MONUSCO, 30 para la UNISFA, 50 para la UNMISS, 45 para la UNSOS, 70 para la MINUSMA, 20 para la MINURSO, 20 para la UNSOM, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 15 para la UNOCA, 5 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 60 para la UNSMIL, 20 para la UNOWAS, 15 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 80 para la UNITAMS y 40 para el Centro Regional de Servicios)
-

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

### Logro previsto

### Indicadores de progreso

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

3.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar prórrogas o reducciones de contratos solicitadas antes del octavo día del mes y reflejadas en la nómina del mismo mes (2021/22: 96 %; 2022/23: 98 %; 2023/24: 99 %)

3.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar el 90 % de las prestaciones a las que tiene derecho el personal en 14 días hábiles y el 100 % en 21 días hábiles (2021/22: 89 %/no se aplica; 2022/23: 90 %/no se aplica; 2023/24: 90 %/100 %)

3.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar el 90 % de las solicitudes de licencia (de enfermedad con certificado médico, especial sin sueldo, especial con sueldo, de paternidad y de maternidad) en 7 días hábiles y el 100 % en 12 días hábiles (2021/22: 65 %/no se aplica; 2022/23: 90 %/no se aplica; 2023/24: 90 %/100 %)

3.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar el 75 % de las solicitudes de licencias de descanso y recuperación en 12 días hábiles y el 95 % en 21 días hábiles (2021/22: no se aplica; 2022/23: 90 % en 7 días; 2023/24: 75 %/95 %)

3.1.5 Porcentaje de solicitudes de prestaciones anuales por familiares a cargo examinadas en un plazo de 60 días naturales desde la fecha en que se presentaron (2021/22: no se aplica, 2022/23: no se aplica, 2023/24: 98 %)

### Productos

- 2.931 prórrogas de contratos de personal internacional (475 para la MINUSCA, 489 para la MONUSCO, 100 para la UNISFA, 545 para la UNMISS, 144 para la UNSOS, 647 para la MINUSMA, 44 para la MINURSO, 96 para la UNSOM, 11 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 19 para la UNOCA, 13 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 133 para la UNSMIL, 27 para la UNOWAS, 7 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 107 para la UNITAMS y 72 para el Centro Regional de Servicios)
- 5.783 prestaciones para miembros del personal internacional tramitadas (1.146 para la MINUSCA, 900 para la MONUSCO, 124 para la UNISFA, 1.367 para la UNMISS, 217 para la UNSOS, 1.250 para la MINUSMA, 20 para la MINURSO, 57 para la UNSOM, 7 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 25 para la UNOCA, 55 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, 210 para la UNSMIL, 20 para la UNOWAS, 10 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 225 para la UNITAMS y 143 para el Centro Regional de Servicios)
- 3.952 solicitudes de licencia de funcionarios internacionales tramitadas (984 para la MINUSCA, 300 para la MONUSCO, 104 para la UNISFA, 1.587 para la UNMISS, 145 para la UNSOS, 434 para la MINUSMA, 34 para la MINURSO, 74 para la UNSOM, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 9 para la UNOCA, 12 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 145 para la UNSMIL, 11 para la UNOWAS, 6 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 57 para la UNITAMS y 47 para el Centro Regional de Servicios)

- 9.892 solicitudes de licencia de descanso y recuperación del personal internacional tramitadas (2.184 para la MINUSCA, 900 para la MONUSCO, 500 para la UNISFA, 2.010 para la UNMISS, 714 para la UNSOS, 2.400 para la MINUSMA, 77 para la MINURSO, 500 para la UNSOM, 3 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 500 para la UNSMIL y 104 para la UNITAMS)
- 1.859 exámenes anuales de prestaciones por familiares a cargo de funcionarios internacionales realizados (369 para la MINUSCA, 247 para la MONUSCO, 74 para la UNISFA, 474 para la UNMISS, 177 para la UNSOS, 315 para la MINUSMA, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 16 para la UNOCA, 12 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 48 para la UNSMIL, 17 para la UNOWAS, 3 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 59 para la UNITAMS y 47 para el Centro Regional de Servicios)

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

<i>Logro previsto</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
4.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios de recursos humanos a los clientes	<p>4.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las solicitudes de prórroga o reducción de contratos presentadas antes del día 8 de cada mes y reflejadas en la nómina del mismo mes (2021/22: 99 %; 2022/23: 99 %; 2023/24: 99 %)</p> <p>4.1.2 Mantenimiento de un plazo de tramitación de las prestaciones de personal de 14 días hábiles para el 90 % de las solicitudes y de 21 días hábiles para el 100 % (2021/22: 99 %/no se aplica; 2022/23: 90 %/no se aplica; 2023/24: 90 %/100 %)</p> <p>4.1.3 Mantenimiento de un plazo de tramitación de licencias (de enfermedad con certificado médico, especiales sin sueldo, especiales con sueldo, de paternidad y de maternidad) en 7 días hábiles para el 90 % de las solicitudes y en 12 para el 100 % (2021/22: 96 %/no se aplica; 2022/23: 90 %/no se aplica; 2023/24: 90 %/100 %)</p> <p>4.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar el pago de nóminas de sueldos antes de la fecha de pago mensual (2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %)</p> <p>4.1.5 Mantenimiento del plazo de tramitación de finiquitos en 21 días hábiles desde el último día de servicio del miembro del personal (2021/22: 93 %; 2022/23: 90 %; 2023/24: 90 %)</p> <p>4.1.6 Mantenimiento del plazo necesario para realizar el 98 % de las gestiones de nombramiento inicial, despliegue, reasignación y ascenso de funcionarios internacionales solicitadas antes del día 8 de cada mes y reflejadas en la nómina del mismo mes y el 100 % de las demás gestiones solicitadas para que se reflejen en la nómina del mes siguiente (2021/22: 81 %/no se aplica; 2022/23: 98 %/no se aplica; 2023/24: 98 %/100 %)</p> <p>4.1.7 Porcentaje de solicitudes de prestaciones anuales por familiares a cargo examinadas en un plazo de 60 días naturales desde la fecha en que se presentaron (2021/22: no se aplica, 2022/23: no se aplica; 2023/24: 98 %)</p>

---

*Productos*

- 6.890 prórrogas de contratos de personal nacional (600 para la MINUSCA, 2.800 para la MONUSCO, 129 para la UNISFA, 1.458 para la UNMISS, 151 para la UNSOS, 878 para la MINUSMA, 268 para la MINURSO, 112 para la UNSOM, 7 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 16 para la UNOCA, 15 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, 75 para la UNSMIL, 28 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 79 para la UNITAMS y 268 para el Centro Regional de Servicios)
  - 4.213 prestaciones de personal nacional tramitadas (300 para la MINUSCA, 950 para la MONUSCO, 150 para la UNISFA, 1.500 para la UNMISS, 90 para la UNSOS, 675 para la MINUSMA, 50 para la MINURSO, 80 para la UNSOM, 8 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 8 para la UNOCA, 3 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, 25 para la UNSMIL, 8 para la UNOWAS, 230 para la UNITAMS y 135 para el Centro Regional de Servicios)
  - 1.687 licencias de personal nacional tramitadas (licencias de enfermedad con certificado médico, especiales sin sueldo, especiales con sueldo, de paternidad y de maternidad) (250 para la MINUSCA, 300 para la MONUSCO, 24 para la UNISFA, 500 para la UNMISS, 30 para la UNSOS, 300 para la MINUSMA, 75 para la MINURSO, 16 para la UNSOM, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 4 para la UNOCA, 2 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, 20 para la UNSMIL, 6 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 20 para la UNITAMS y 130 para el Centro Regional de Servicios)
  - 64.149 nóminas del personal nacional tramitadas (6.899 para la MINUSCA, 19.197 para la MONUSCO, 1.346 para la UNISFA, 16.747 para la UNMISS, 1.628 para la UNSOS, 10.201 para la MINUSMA, 1.822 para la MINURSO, 1.235 para la UNSOM, 83 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 167 para la UNOCA, 222 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 54 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 790 para la UNSMIL, 299 para la UNOWAS, 24 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 574 para la UNITAMS y 2.861 para el Centro Regional de Servicios)
  - 247 finiquitos de personal nacional tramitados (21 para la MINUSCA, 75 para la MONUSCO, 37 para la UNISFA, 31 para la UNMISS, 10 para la UNSOS, 32 para la MINUSMA, 4 para la MINURSO, 4 para la UNSOM, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 1 para la UNOCA, 2 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 4 para la UNSMIL, 5 para la UNITAMS y 20 para el Centro Regional de Servicios)
  - 342 nombramientos de personal nacional tramitados (25 para la MINUSCA, 70 para la MONUSCO, 20 para la UNISFA, 40 para la UNMISS, 7 para la UNSOS, 78 para la MINUSMA, 10 para la MINURSO, 6 para la UNSOM, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 4 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, 30 para la UNSMIL, 3 para la UNOWAS, 20 para la UNITAMS y 25 para el Centro Regional de Servicios)
  - 1.847 solicitudes de prestaciones anuales por familiares a cargo de funcionarios nacionales tramitadas (200 para la MINUSCA, 750 para la MONUSCO, 30 para la UNISFA, 500 para la UNMISS, 40 para la UNSOS, 150 para la MINUSMA, 30 para la MINURSO, 45 para la UNSOM, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 4 para la UNOCA, 6 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, 10 para la UNSMIL, 8 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 20 para la UNITAMS y 50 para el Centro Regional de Servicios)
-

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

<i>Logro previsto</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
5.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios de recursos humanos a los clientes	<p>5.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar el pago de nóminas de sueldos del personal uniformado antes de la fecha de pago mensual (2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %)</p> <p>5.1.2 Mantenimiento de la proporción de importes retenidos que se liberan en 21 y 42 días hábiles después del período de retención (2021/22: 92 % (90 días naturales); 2022/23: 98 % (90 días naturales); 2023/24: 75 %/100 %)</p> <p>5.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para liberar el anticipo inicial de las dietas por misión en 3 y 5 días hábiles desde la presentación de datos bancarios completos (2021/22: 99 %/no se aplica; 2022/23: 98 %/no se aplica; 2023/24: 98 %/100 %)</p> <p>5.1.4 Mantenimiento de los plazos de 5 y 21 días a partir de la separación del servicio para los pagos al personal uniformado (2021/22: 23 %/75 %; 2022/23: 100 %/100 %; 2023/24: 90 %/100 %)</p> <p>5.1.5 Prórrogas de contratos tramitadas a tiempo para la siguiente nómina de sueldos (2021/22: 89 %; 2022/23: 99 %; 2023/24: 99 %)</p> <p>5.1.6 Mantenimiento del plazo de tramitación de los nombramientos iniciales y el despliegue de personal uniformado solicitados antes del 8 de cada mes y reflejados en la nómina del mes en cuestión (2021/22: 83 %; 2022/23: 98 %; 2023/24: 98 %)</p>

### *Productos*

- 48.050 pagos de nóminas del personal uniformado (12.100 para la MINUSCA, 9.910 para la MONUSCO, 2.250 para la UNISFA, 12.600 para la UNMISS, 60 para la UNSOS, 8.500 para la MINUSMA, 2.000 para la MINURSO, 300 para la UNSOM, 30 para la UNSMIL, 10 para la UNOWAS, 10 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 280 para la UNITAMS)
- 4.805 liberaciones de dietas retenidas (1.210 para la MINUSCA, 991 para la MONUSCO, 225 para la UNISFA, 1.260 para la UNMISS, 6 para la UNSOS, 850 para la MINUSMA, 200 para la MINURSO, 30 para la UNSOM, 3 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 28 para la UNITAMS)
- 4.805 anticipos de dietas por misión tramitados para el personal uniformado entrante (1.210 para la MINUSCA, 991 para la MONUSCO, 225 para la UNISFA, 1.260 para la UNMISS, 6 para la UNSOS, 850 para la MINUSMA, 200 para la MINURSO, 30 para la UNSOM, 3 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 28 para la UNITAMS)
- 4.805 finiquitos tramitados para el personal uniformado (1.210 para la MINUSCA, 991 para la MONUSCO, 225 para la UNISFA, 1.260 para la UNMISS, 6 para la UNSOS, 850 para la MINUSMA, 200 para la MINURSO, 30 para la UNSOM, 3 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 28 para la UNITAMS)

- 6.448 prórrogas de contratos de personal uniformado (1.651 para la MINUSCA, 994 para la MONUSCO, 197 para la UNISFA, 1.918 para la UNMISS, 27 para la UNSOS, 1.103 para la MINUSMA, 517 para la MINURSO, 17 para la UNSOM, 2 para la UNSMIL, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 20 para la UNITAMS)
- 4.805 trámites de despliegue de personal uniformado realizados (1.210 para la MINUSCA, 991 para la MONUSCO, 225 para la UNISFA, 1.260 para la UNMISS, 6 para la UNSOS, 850 para la MINUSMA, 200 para la MINURSO, 30 para la UNSOM, 3 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 28 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 internacional, 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 para viajes oficiales, reglamentarios y de otra índole, 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: viajes; solicitudes de reembolso; y subsidios de educación.

### **Línea de servicios de viajes**

#### *Logro previsto*

#### *Indicadores de progreso*

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

6.1.1 Mantenimiento del plazo de tres días naturales para atender las solicitudes de viaje y emitir los pasajes de viajes oficiales de todas las categorías de personal (2021/22: 70 %; 2022/23: 90 %; 2023/24: 90 %)

6.1.2 Mantenimiento del plazo de 15 días hábiles para tramitar las solicitudes de viajes reglamentarios del personal de todas las categorías y emitir los pasajes o abonar el pago de una suma fija, según proceda (2021/22: no se aplica; 2022/23: no se aplica; 2023/24: 90 %)

6.1.3 Mantenimiento del plazo de 5 días naturales para tramitar las solicitudes de viajes del personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas y emitir los pasajes correspondientes (2021/22: no se aplica; 2022/23: no se aplica; 2023/24: 90 %)

6.1.4 Mantenimiento del plazo de 2 días naturales antes de la fecha de partida para tramitar los envíos del personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas (2021/22: 66 % (desde la aprobación de la solicitud de viaje); 2022/23: 90 % (desde la aprobación de la solicitud de viaje); 2023/24: 90 %)

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 (2021/22: 42 %; 2022/23: 75 %; 2023/24: 100 %)

*Productos*

- 5.027 solicitudes de viajes oficiales (que requieren la emisión de un pasaje) tramitadas para todas las categorías de viajeros (811 para la MINUSCA, 479 para la MONUSCO, 202 para la UNISFA, 598 para la UNMISS, 389 para la UNSOS, 687 para la MINUSMA, 85 para la MINURSO, 208 para la UNSOM, 276 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 225 para la UNOCA, 90 para la ONUUA, 41 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 179 para la UNSMIL, 302 para la UNOWAS, 87 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 335 para la UNITAMS y 33 para el Centro Regional de Servicios)
- 10.480 solicitudes de pago de una suma fija para viajes reglamentarios del personal internacional tramitadas (4.481 para la MINUSCA, 788 para la MONUSCO, 66 para la UNISFA, 321 para la UNMISS, 480 para la UNSOS, 3.689 para la MINUSMA, 131 para la MINURSO, 256 para la UNSOM, 9 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 15 para la UNOCA, 18 para la UNSMIL, 4 para la UNOWAS, 136 para la UNITAMS y 86 para el Centro Regional de Servicios)
- 4.903 envíos de efectos personales para el despliegue inicial y la repatriación de personal uniformado (1.402 para la MINUSCA, 813 para la MONUSCO, 227 para la UNISFA, 1.169 para la UNMISS, 305 para la UNSOS, 661 para la MINUSMA, 269 para la MINURSO, 15 para la UNSOM, 1 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS y 40 para la UNITAMS)
- 7.660 solicitudes de viajes reglamentarios y de personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas tramitadas para las categorías de personal pertinentes (1.831 para la MINUSCA, 1.516 para la MONUSCO, 422 para la UNISFA, 1.467 para la UNMISS, 252 para la UNSOS, 1.692 para la MINUSMA, 348 para la MINURSO, 48 para la UNSOM, 1 para la UNOCA, 20 para la UNSMIL, 6 para la UNOWAS y 57 para la UNITAMS)

**Línea de servicios de solicitudes de reembolso***Logro previsto**Indicadores de progreso*

7.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios financieros a los clientes	7.1.1 Mantenimiento del plazo de 10 días hábiles para procesar los informes de gasto (2021/22: 91 %; 2022/23: 90 %; 2023/24: 90 %)
---	--

*Productos*

- 6.554 informes de gastos de viajes oficiales procesados (incluidos los viajes de grupo del personal uniformado) de todas las categorías de personal (637 para la MINUSCA, 1.546 para la MONUSCO, 348 para la UNISFA, 686 para la UNMISS, 237 para la UNSOS, 1.066 para la MINUSMA, 299 para la MINURSO, 128 para la UNSOM, 352 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 159 para la UNOCA, 43 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 33 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 457 para la UNSMIL, 296 para la UNOWAS, 136 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 102 para la UNITAMS y 29 para el Centro Regional de Servicios)
- 6.138 informes de gastos de viajes reglamentarios del personal internacional procesados (1.469 para la MINUSCA, 579 para la MONUSCO, 166 para la UNISFA, 1.376 para la UNMISS, 346 para la UNSOS, 1.564 para la MINUSMA, 40 para la MINURSO, 196 para la UNSOM, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 6 para la UNOCA, 4 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 25 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 249 para la UNSMIL, 7 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 59 para la UNITAMS y 47 para el Centro Regional de Servicios)
- 4.903 reembolsos de gastos de seguridad del personal uniformado tramitados (391 para la MINUSCA, 3.924 para la MONUSCO, 504 para la MINUSMA y 84 para la UNITAMS)

## Línea de servicios de subsidios de educación

<i>Logro previsto</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
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 (anticipos y reembolsos) tramitadas en un plazo de 4 semanas (2021/22: 97 %; 2022/23: 96 %; 2023/24: 96 %) 8.1.2 Porcentaje de solicitudes del subsidio de educación (anticipos y reembolsos) no conformes devueltas en un plazo de entre 14 y 20 días naturales (2021/22: 86 %/92 %; 2022/23: 90 %/100 %; 2023/24: 90 % / 100 %)

### *Productos*

- 6.379 solicitudes del subsidio de educación (1.165 para la MINUSCA, 836 para la MONUSCO, 303 para la UNISFA, 1.367 para la UNMISS, 580 para la UNSOS, 1.072 para la MINUSMA, 114 para la MINURSO, 179 para la UNSOM, 19 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 48 para la UNOCA, 51 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, 233 para la UNSMIL, 56 para la UNOWAS, 54 para la UNITAMS y 295 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.

<i>Logro previsto</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
9.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios al cliente y mejora del grado de satisfacción	9.1.1 Mantenimiento del plazo de 7 días hábiles para atender las demandas de los clientes (2021/22: 90 %; 2022/23: 75 %; 2023/24: 75 %) 9.1.2 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con todos los servicios según los resultados de 1 encuesta anual (2021/22: 76 %; 2022/23: 75 %; 2023/24: 80 %) 9.1.3 Mantenimiento del porcentaje de consultas atendidas y resueltas anualmente para todas las categorías de personal (2021/22: 100 %; 2022/23: 85 %; 2023/24: 100 %)

### *Productos*

- 4.894 consultas resueltas para todas las categorías de personal (986 para la MINUSCA, 1.056 para la MONUSCO, 88 para la UNISFA, 1.202 para la UNMISS, 146 para la UNSOS, 1.099 para la MINUSMA, 68 para la MINURSO, 57 para la UNSOM, 13 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 14 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, 77 para la UNSMIL, 14 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 25 para la UNITAMS y 34 para el Centro Regional de Servicios)

- El Centro Regional de Servicios realizó 1 encuesta anual a los clientes
- 12 visitas a misiones clientes o sesiones de interacción en línea
- 1 examen anual de los documentos de gestión del conocimiento centralizados en una ubicación

#### **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 director de prestación de servicios y consta de las siguientes dependencias: Dependencia de Contabilidad, Dependencia de Control Interno, línea de servicios de proveedores y línea de servicios de caja.

<i>Logro previsto</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
10.1 Prestación eficaz y eficiente de apoyo a los clientes en relación con la presentación y gestión de información financiera	<p>10.1.1 Presentación de informes financieros mensuales (balance de prueba y otros estados financieros) en los plazos mensuales establecidos por la Sede (2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %)</p> <p>10.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para pagar las facturas a los proveedores tras la recepción de los documentos de pago íntegro en 27 días (2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %)</p> <p>10.1.3 Tramitación de las facturas con descuento por pronto pago obtenidas de los proveedores con arreglo a las condiciones contractuales (2021/22: 98 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %)</p> <p>10.1.4 Porcentaje de pagos no relacionados con el personal (proveedores) efectuados en la fecha prevista o antes de esa fecha (2021/22: 98 %; 2022/23: 85 %; 2023/24: 85 %)</p> <p>10.1.5 Porcentaje de pagos relacionados con el personal efectuados en la fecha prevista o antes de esa fecha (2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %)</p> <p>10.1.6 Porcentaje de datos bancarios recogidos y tratados en 5 días hábiles (2021/22: 97 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %)</p>

#### *Productos*

- Preparación de 216 informes financieros mensuales (hasta la fase de balance de prueba) para 18 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, 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, UNITAMS y Centro Regional de Servicios)
- Tramitación de 42.230 pagos a proveedores (8.098 para la MINUSCA, 6.153 para la MONUSCO, 1.454 para la UNISFA, 5.664 para la UNMISS, 10.295 para la UNSOS, 7.744 para la MINUSMA, 1.558 para la MINURSO, 36 para la UNSOM, 15 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 155 para la UNOCA, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 76 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 352 para la UNSMIL, 300 para la UNOWAS, 23 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 124 para la UNITAMS y 177 para el Centro Regional de Servicios)

- Liberación de 13.740 pagos no relacionados con el personal (proveedores) (1.500 para Absa Bank Uganda, 130 para Interbank Burundi, 2.800 para Citibank Congo, 1.900 para Ecobank Centrafrique, 1.700 para Ecobank Côte d'Ivoire, 30 para Citibank Gabón, 160 para Absa Bank Ghana, 240 para Ecobank Guinea, 5 para Ecobank Guinea-Bissau, 15 para Aman Bank Libia, 450 para Citibank Marruecos, 2500 para Banque de développement du Mali, 500 para Bank of Khartoum, 50 para Standard Chartered Bank Sierra Leona, 50 para Citibank Senegal, 1.700 para Citibank Kenya y 10 para Ecobank Sudán del Sur)
- Tramitación de 15.164 facturas de viajes y envíos (2.718 para la MINUSCA, 2.449 para la MONUSCO, 816 para la UNISFA, 2.803 para la UNMISS, 978 para la UNSOS, 2.880 para la MINUSMA, 893 para la MINURSO, 91 para la UNSOM, 106 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 205 para la UNOCA, 82 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 89 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 170 para la UNSMIL, 295 para la UNOWAS, 12 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 330 para la UNITAMS y 247 para el Centro Regional de Servicios)
- Liberación de 194.385 pagos relacionados con el personal a varios bancos internos (11.500 para Absa Bank Uganda, 80 para Interbank Burundi, 43.000 para Citibank Congo, 21.000 para Ecobank Centrafrique, 13.500 para Ecobank Côte d'Ivoire, 100 para Citibank Gabón, 3.100 para Absa Bank Ghana, 1.600 para Ecobank Guinea, 15 para Ecobank Guinea-Bissau, 20 para Aman Bank Libia, 70 para el Banco de África (Marruecos), 3.900 para Citibank Marruecos, 49.000 para Banque de développement du Mali, 7.300 para Bank of Khartoum, 1.300 para Standard Chartered Bank Sierra Leona, 500 para Citibank Senegal, 37.300 para Citibank Kenya y 1.100 para Ecobank Sudán del Sur)
- Mantenimiento de 16.670 registros de información bancaria (2.600 para la MINUSCA, 3.300 para la MONUSCO, 900 para la UNISFA, 4.500 para la UNMISS, 300 para la UNSOS, 3.600 para la MINUSMA, 450 para la MINURSO, 5 para la UNSOM, 10 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 70 para la UNOCA, 100 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 150 para la UNSMIL, 130 para la UNOWAS, 5 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 150 para la UNITAMS y 400 para el Centro Regional de Servicios)

*Logro previsto**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 (2021/22: 96 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %)

10.2.2 Informes mensuales de control interno publicados en el plazo indicado en los procedimientos operativos estándar (2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %)

10.2.3 Prestación de servicios de conciliación bancaria para los bancos internos de las misiones antes de la fecha límite (2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %)

*Productos*

- 19 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. En este marco se realizarán tres actividades de eficacia operacional adicionales en sendas dependencias del Centro, a saber, la Dependencia de Administración de Bienes, la Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos y la Dependencia de Presupuesto, con el fin de mejorar las actuales condiciones de control.
- 84 informes de seguimiento 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 cargamentos y tecnología de la información y las comunicaciones. Los informes de seguimiento interno que se generan anualmente son los siguientes: 12 informes de partidas abiertas relacionadas con proveedores, 12 informes de compromisos de pago pendientes, 12 informes de partidas abiertas relacionadas con la nómina de sueldos, 12 informes de

conciliación bancaria, 12 informes del cuadro 2A (anticipos para viajes), 12 informes del cuadro 2B (anticipos para viajes del portal de autoservicio para empleados) y 12 informes del cuadro 5C (cuentas por pagar pendientes)

- 468 cuentas bancarias se concilian anualmente y 39 bancos internos se concilian mensualmente; cada mes, esas conciliaciones se concluyen el día 30 del mes siguiente en Umoja. Anualmente se concluyen las siguientes conciliaciones en nombre de las misiones clientes del Centro Regional de Servicios: 24 en Ecobank Centrafrique; 24 en Banque de développement du Mali; 24 en Citibank Côte d'Ivoire; 12 en Citibank República Democrática del Congo; 24 en Bank of Khartoum; 24 en Absa Bank Uganda; 24 en Absa Bank Ghana; 24 en Ecobank Guinea; 24 en Standard Chartered Bank Sierra Leona; 24 en Citibank Kenya; 24 en Ecobank Sudán del Sur; 24 en Citibank Gabón; 12 en Interbank Burundi; 24 en Ecobank Côte d'Ivoire; 12 en Banco de África (Marruecos); 24 en Citibank Marruecos; 12 en United Bank Africa Liberia; 12 en Ecobank Liberia; 24 en Citibank Senegal; 24 en Ecobank Guinea-Bissau; 24 en Aman Bank (Libia); y 24 en Banque nationale d'Algerie

#### Factores externos

El volumen dependerá de la demanda del Centro Regional de Servicios 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 tecnología de la información y las comunicaciones. El Servicio aprovecha su proximidad a las misiones de mantenimiento de la paz en África. Está administrado por el Jefe del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno y está integrado 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.

#### Logro previsto

#### Indicadores de progreso

11.1 Prestación de servicios regionales de facturación telefónica fiables y de calidad mediante la implantación de estructuras regionales y la normalización

11.1.1 Envío de las facturas telefónicas en los 7 días posteriores a la recepción del comprobante de verificación del usuario (2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %)

#### Productos

- Servicios de facturación telefónica para 11 misiones clientes y el Centro Regional de Servicios y tramitación de aproximadamente 84.011 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, 800 para la UNSMIL y 1.744 para el Centro Regional de Servicios)

#### Logro previsto

#### 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 el contenido de los cursos por adaptarse a las necesidades laborales actuales y aportar de competencias polivalentes (2021/22: 100 %; 2022/23: 80 %; 2023/24: 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 (2021/22: 100 %; 2022/23: 82 %; 2023/24: 80 %)

*Productos*

- Coordinación de 8 o más sesiones de capacitación en tecnología de la información y las comunicaciones en el Centro Regional de Servicios y las misiones clientes

*Logro previsto**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 (2021/22: 58 %; 2022/23: ≤ 10 %) 2023/24: ≤ 10 %)

11.3.2 Mantenimiento en existencias de bienes no fungibles en condiciones de uso buenas o aceptables (2021/22: 70 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: ≥ 10 %)

*Productos*

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

*Logro previsto**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 Realización de encuestas para medir el grado de satisfacción de los clientes con el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno (2021/22: 96,3 %; 2022/23: 80 %; 2023/24: 96 %)

11.4.2 Aplicación sobre el terreno de la tecnología del sistema de vigilancia remota de infraestructuras para ayudar a las misiones a reducir su huella ambiental en coordinación con la Base Logística de las Naciones Unidas (2021/22: 90 %; 2022/23: 80 %; 2023/24: 80 %)

*Productos*

- Implantación de servicios de movilidad para facilitar la continuidad de las operaciones del personal directivo superior y el personal general del Centro Regional de Servicios con funciones esenciales determinadas por las misiones clientes
- Realización de evaluaciones semestrales de la capacidad regional de recuperación en casos de desastre para el Centro
- Realización de evaluaciones anuales de la seguridad de la información y la seguridad física para el Centro y al menos 4 de sus misiones clientes en la región
- Campañas anuales de concienciación sobre la seguridad de la información y taller de seguridad de la información para el Centro y al menos 4 de sus misiones clientes
- Realización por el Centro de 2 encuestas anuales a sus clientes
- Examen semestral 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 sistema de vigilancia a distancia de la infraestructura sobre el terreno

*Logro previsto**Indicadores de progreso*

11.5 Apoyo a la implantación de varios sistemas y aplicaciones institucionales y proyectos para el Centro y sus misiones clientes

11.5.1 Apoyo al despliegue 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 movimiento mundial de personal; SharePoint; y sistemas institucionales y alojados en la nube) y sistemas comerciales para el Centro Regional de

Servicios y sus misiones clientes (2021/22: 100 %; 2022/23: 95 %; 2023/24: 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 (2021/22: 100 %; 2022/23: 80 %; 2023/24: 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 (2021/22: 95 %; 2022/23: 90 %; 2023/24: 95 %)

#### Productos

- Informes semestrales sobre la implantación de sistemas informáticos en las misiones clientes que lo solicitan, se prevé hacer un mínimo de 5 intervenciones de este tipo atendiendo a las necesidades de los clientes
- Informes semestrales sobre el número de sesiones de capacitación y de participantes para todas las implementaciones de sistemas, con un mínimo previsto de 10 sesiones de capacitación, sobre la base de los requisitos de los clientes

#### Factores externos

El volumen dependerá de la demanda del Centro Regional de Servicios y sus misiones clientes.

### Componente 6: Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada

61. El Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada, adscrito a 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.

#### Logro previsto

12.1 Apoyo logístico general en materia de transporte y existencias para el despliegue regional, y aprovechará la proximidad y la sinergia para atender necesidades operacionales ordinarias y extraordinarias planificando, coordinando, gestionando y supervisando globalmente el desempeño

#### Indicadores de progreso

12.1.1 Supervisión, coordinación y difusión de informes trimestrales de situación de las operaciones regionales de expedición de mercancías (2021/22: 80 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %)

12.1.2 Utilización del módulo de gestión del transporte de Umoja, así como la herramienta de presentación de informes sobre la ejecución de los contratos y el sistema de retroalimentación instantánea para mejorar la visibilidad de los envíos en el marco de contratos internacionales de expedición de mercancías, supervisar el desempeño de los contratistas y mantener datos del transporte de cargas (2021/22: no se aplica; 2022/23: no se aplica; 2023/24: 90 %)

12.1.3 Suministro en un plazo de 7 días a las misiones clientes sobre el terreno de información relativa a sus solicitudes de soluciones de transporte de mercancías, lo que entrañará la prestación de asistencia en la elaboración de listas de especificaciones y evaluaciones técnicas, contratos de logística con terceros, licitaciones o convocatorias de propuestas para contratos internacionales de expedición de carga (2021/22: no se aplica; 2022/23: 81 %; 2023/24: 100 %)

12.1.4 Determinar necesidades regionales de transporte de carga por vía aérea y coordinar la planificación, los plazos y la supervisión operacional de 5 operaciones regionales de transporte aéreo para las necesidades regionales de expedición de carga (2021/22: no se aplica; 2022/23: 80 %; 2023/24: 100 %)

12.1.5 En coordinación con el Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas, información en un plazo de 7 días hábiles sobre las fechas disponibles y las estimaciones de los costos en respuesta a las solicitudes de transporte aéreo de las misiones clientes (2021/22: no se aplica; 2022/23: 80 %; 2023/24: 80 %)

12.1.6 Supervisión de los acuerdos de flete aéreo de reserva y coordinación de su activación para apoyar la aviación regional y las solicitudes de operaciones de las misiones clientes en un plazo de 72 horas (2021/22: no se aplica; 2022/23: no se aplica; 2023/24: 80 %)

12.1.7 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 (2021/22: no se aplica; 2022/23: 80 %; 2023/24: 90 %)

12.1.8 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 (2021/22: no se aplica; 2022/23: 80 %; 2023/24: 90 %)

12.1.9 Porcentaje de misiones clientes que expresan satisfacción respecto del Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada (2021/22: no se aplica; 2022/23: 60 %; 2023/24: 90 %)

---

*Productos*

- Atendiendo a las necesidades de la Dependencia de Planificación de la Demanda y la Dependencia de Planificación de Entregas de la División de Logística, planificación, coordinación y gestión de 10 actividades de despacho de carga de equipo de propiedad de las Naciones Unidas desde los emplazamientos de los proveedores o los almacenes de existencias para el despliegue estratégico en la Base Logística de las Naciones Unidas hasta su destino final
- Planificación de 10 actividades de expedición de carga en el módulo de gestión del transporte de Umoja, que se utilizará para rastrear y localizar el 80 % de los envíos realizados en el marco de contratos de transporte internacional de carga
- Supervisión de la activación de 5 contratos de transporte internacional de mercancías en apoyo de las misiones sobre el terreno y entidades clientes
- Concertación de 1 contrato de servicios logísticos con terceros para el transporte regional de mercancías, en coordinación con la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones
- Organización de 5 soluciones regionales de transporte aéreo para necesidades de transporte de carga en colaboración con la Dependencia de Administración de Aeronaves y Contratos del Servicio de Transporte Aéreo de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro y el Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas de la Base Logística de las Naciones Unidas

- Coordinación de 5 operaciones regionales de transporte aéreo para necesidades regionales de transporte de carga
- Elaboración de 2 detalles de los trabajos para el transporte de existencias para el despliegue regional desde Entebbe hasta las misiones y entidades solicitantes
- Verificaciones trimestrales para conocer con exactitud el estado de inventarios y existencias para el despliegue regional
- Seguimiento del transporte plazos para reducir los plazos de entrega
- Coordinación con el Centro Regional de Servicios para incorporar en su encuesta de satisfacción de los clientes al Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada

---

*Factores externos*

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

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 o Bríndisi.

Retrasos debido a la crisis mundial del transporte marítimo.

---

### **Componente 7: Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones**

62. El marco de presupuestación basada en los resultados de la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones para 2023/24 se presenta en consonancia con el enfoque centrado en el cliente. Aprovechando la experiencia de asistencia a los clientes que se ha ido adquiriendo en años de servicio a entidades grandes y pequeñas de África y otras latitudes, 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 el concepto de operaciones regionales desde Entebbe. La Sección forma parte de la División de Adquisiciones. Esta le encomienda sus actividades de adquisición y la Sección presta apoyo global. La Sección celebra contratos y organiza servicios de transporte de mercancías no solo para las misiones situadas en África; todo ello está a disposición de los clientes de la División en todo el mundo. Al tiempo que presta apoyo en materia de adquisiciones a pequeñas entidades de la región, la Sección seguirá trabajando en la aplicación global de la gestión integrada de la cadena de suministro al promover la gestión por categorías de los equipos y materiales de oficina. También en este contexto, además de establecer con el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada relaciones de cooperación en el ámbito del transporte de mercancías, la Sección concertará contratos marco de gestión de las existencias para el despliegue regional en Entebbe y contratos de logística con terceras partes que den apoyo a las misiones regionales. La Sección contribuirá a alcanzar varios logros previstos al obtener los productos clave correspondientes que se señalan en los marcos que figuran a continuación.

---

*Logro previsto*

*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

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 (2021/22: 57 %; 2022/23: 70 %; 2023/24: 60 %)

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

13.1.2 Porcentaje de adjudicaciones o firmas de contratos efectivas en un plazo de 10 días a partir de la aprobación de la recomendación de adjudicación (2021/22: 63 %; 2022/23: 90 %; 2023/24: 65 %)

13.1.3 Porcentaje de modificaciones de contratos y, si se solicitan, de prórrogas tramitadas 30 días o más antes de la fecha de vencimiento para garantizar la continuidad de los servicios a los clientes (2021/22: 95 %; 2022/23: 80 %; 2023/24: 95 %)

13.1.4 Tasa de respuesta de los proveedores a las licitaciones por concurso (2021/22: 16 %; 2022/23: 10 %; 2023/24: 16 %)

13.2 Actividades de divulgación para proveedores a fin de aumentar las adquisiciones provenientes de países en desarrollo y economías en transición

13.2.1 Porcentaje de proveedores que han recibido asistencia para inscribirse en el Mercado Global de las Naciones Unidas en el plazo de 4 días (2021/22: 100 %; 2022/23: 85 %; 2023/24: 85 %)

#### *Productos*

- Emisión de 30 contratos para misiones específicas y 200 órdenes de compra en apoyo de misiones clientes regionales, entidades más pequeñas de las Naciones Unidas y otros clientes en todo el mundo
- Apoyo a las adquisiciones para establecer reservas para el despliegue regional en Entebbe y concertar 2 contratos marco para apoyarlas
- 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 para inscribir a 200 nuevos proveedores como abastecedores de las Naciones Unidas y apoyo a la organización de seminarios empresariales para países en desarrollo y países con economías en transición, 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 hábiles
- 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

#### *Factores externos*

Interés de los proveedores en inscribirse en el Mercado Global de las Naciones Unidas.

Consolidación de los requisitos relativos a las existencias para el despliegue regional, que pueden aplicarse a las medidas de adquisición.

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 2023/24 es de 402 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 preparación, el registro 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; las actualizaciones de Umoja; el mantenimiento del acuerdo operacional 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 Departamento de Apoyo Operacional.

Cuadro 5  
Recursos humanos: dirección y gestión ejecutivas

	<i>Personal internacional</i>						<i>Personal nacional</i>			<i>VNU</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>SM</i>	<i>Subtotal</i>	<i>PNCO</i>	<i>SGN</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Inter-nacional</i>	<i>Nacional</i>	<i>Subtotal</i>	
<b>Oficina del Director</b>													
Puestos aprobados 2022/23	–	1	–	3	–	4	–	2	2	–	–	–	6
Puestos propuestos 2023/24	–	1	–	3	–	4	–	4	4	–	–	–	8
<b>Cambio neto</b>	–	–	–	–	–	–	–	<b>2</b>	<b>2</b>	–	–	–	<b>2</b>
<b>Oficina del Director Adjunto</b>													
Puestos aprobados 2022/23	–	1	–	–	–	1	–	1	1	–	–	–	2
Puestos propuestos 2023/24	–	1	–	–	–	1	–	1	1	–	–	–	2
<b>Cambio neto</b>	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–

	Personal internacional						Personal nacional			VNU			Total
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	SM	Subtotal	PNCO	SGN	Subtotal	Inter-nacional	Nacional	Subtotal	
<b>Dependencia de Planificación Estratégica</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	1	1	-	2	1	-	1	1	1	2	5
Puestos propuestos 2023/24	-	-	1	1	-	2	1	-	1	1	1	2	5
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Dependencia de Asuntos Jurídicos, Respuesta a las Auditorías y Gestión de Riesgos</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	-	1	-	1	1	1	2	-	-	-	3
Puestos propuestos 2023/24	-	-	-	1	-	1	1	1	2	-	-	-	3
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Dependencia de Comunicaciones</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	1	-	-	1	1	1	2	2	-	2	5
Puestos propuestos 2023/24	-	-	1	-	-	1	1	1	2	2	-	2	5
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	1	2	1	4	1	3	4	2	-	2	10
Puestos propuestos 2023/24	-	-	1	1	1	3	2	3	5	2	-	2	10
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	(1)	-	(1)	1	-	1	-	-	-	-
<b>Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	1	-	1	2	3	5	8	-	-	-	10
Puestos propuestos 2023/24	-	-	1	-	1	2	3	5	8	-	-	-	10
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Dependencia de Presupuesto</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	-	-	1	1	1	1	2	-	-	-	3
Puestos propuestos 2023/24	-	-	-	-	1	1	1	1	2	-	-	-	3
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Centro Regional de Capacitación y Conferencias</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	-	-	1	1	-	7	7	-	-	-	8
Puestos propuestos 2023/24	-	-	-	-	1	1	-	7	7	-	-	-	8
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Dependencia de Administración de Bienes</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	-	1	-	1	-	5	5	-	-	-	6
Puestos propuestos 2023/24	-	-	-	1	-	1	-	5	5	-	-	-	6
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	-	-	1	1	-	4	4	-	-	-	5
Puestos propuestos 2023/24	-	-	-	-	1	1	-	4	4	-	-	-	5
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	Personal internacional						Personal nacional			VNU			Total
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	SM	Subtotal	PNCO	SGN	Subtotal	Inter-nacional	Nacional	Subtotal	
<b>Total</b>													
Aprobados 2022/23	–	2	4	8	5	19	8	30	38	5	1	6	63
Propuestos 2023/24	–	2	4	7	5	18	9	32	41	5	1	6	65
<b>Cambio neto</b>	–	–	–	(1)	–	(1)	1	2	3	–	–	–	2

*Personal internacional: disminución de 1 puesto*

*Personal nacional: aumento de 3 puestos*

*Voluntarios de las Naciones Unidas: sin cambios*

67. En 2023/24, la Oficina del Director seguirá prestando servicios para ejecutar el mandato del Centro Regional de Servicios. La Oficina propone crear un puesto de Auxiliar Administrativo (personal del Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional) y redefinir otro para asumir los servicios de representación de la MONUSCO. Se prestarán servicios de representación a los funcionarios internacionales de todas las entidades de la Base de Apoyo de Entebbe, incluidos el Centro, la MONUSCO y los arrendatarios, y a los familiares a cargo reconocidos. La creación de uno de los puestos propuestos se compensará con la supresión sin costo adicional de un puesto similar en la MONUSCO. Se propone crear el otro puesto en la fase inicial de la asunción de los servicios de representación de la MONUSCO junto con un puesto suprimido de Auxiliar de Finanzas (personal del Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional) en la Sección de Servicios al Cliente. Los servicios de representación son vitales para que en todas las entidades de las Naciones Unidas en la Base se cumpla la normativa gubernamental relativa a las prerrogativas e inmunidades enmarcada en el memorando de entendimiento con el país anfitrión. La persona que asuma estas funciones ayudará al personal a cumplimentar y presentar formularios, a responder a consultas y a servir de enlace con los funcionarios gubernamentales para agilizar la prestación de servicios. Es necesario prestar puntualmente tales servicios para garantizar el cumplimiento de los requisitos de inmigración, que atañen a la capacidad del personal y sus familiares a cargo reconocidos de trabajar y permanecer en el país. El personal también desempeñará un papel crucial en la aplicación de otros aspectos del acuerdo con el país anfitrión, como la preparación y presentación de notas verbales para los ministerios, la garantía de que el personal internacional dispone de toda la información sobre los documentos de cumplimiento de los requisitos para permanecer en el país y la interacción relativa a la importación de mercancías, la fiscalidad y las matrículas. Como Entebbe es el principal punto de entrada a Uganda, la función de representación del Centro contribuirá a proporcionar servicios de protocolo a todos los funcionarios de alto nivel de las Naciones Unidas que visiten el país, en coordinación con la oficina de protocolo del Gobierno de Uganda.

68. La Dependencia de Asuntos Jurídicos, Respuesta a las Auditorías y Gestión de Riesgos lleva los registros de riesgos y los correspondientes planes de respuesta del Centro Regional de Servicios, aplica las recomendaciones de los órganos de supervisión y proporciona asesoramiento jurídico y respuestas a la administración de justicia. Se propone reasignar el puesto de Oficial Jurídico (P-3) como Oficial de Gestión de Riesgos y Cumplimiento dentro de la Dependencia para ajustarlo mejor a las competencias, obligaciones y responsabilidades que esta tiene asignadas. En consonancia con la función de la Dependencia antes descrita y en respuesta a una recomendación de la Junta de Auditores en la que se pedía un vínculo más sólido entre

las políticas y las herramientas que tratan del conocimiento de los riesgos y las medidas de mitigación en el Centro, el Oficial de Gestión de Riesgos y Cumplimiento se ocupará de los ámbitos de auditoría y, en general, de las funciones de supervisión y del seguimiento y la actualización frecuentes del registro de riesgos, contribuirá a reforzar los controles internos, ayudará a administrar el marco de rendición de cuentas y coordinará otras actividades relacionadas con la gestión de riesgos en el Centro. El Centro ya cuenta con un Oficial Jurídico (oficial nacional de categoría B) que se ocupa de todas las cuestiones jurídicas del Centro, principalmente los casos remitidos a la Dependencia de Evaluación Interna y al Tribunal Administrativo de las Naciones Unidas en el ámbito de los derechos del personal. Se considera que este Oficial Jurídico basta para cubrir las necesidades jurídicas del Centro, mientras que el Oficial de Gestión de Riesgos y Cumplimiento es una prioridad para la gestión de importantes recursos financieros.

69. El Centro Regional de Servicios también propone reasignar el puesto de Auxiliar de Finanzas (personal del Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional) de la Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución como puesto de Auxiliar de Recursos Humanos. El cambio propuesto permitirá ajustar el perfil del puesto al mandato de la subdependencia de nivel 2b en la que se ubicará. El nivel 2b de apoyo a los recursos humanos está formado por responsables de procesos y expertos en recursos humanos que se encargan de: a) controlar que las políticas, prácticas y procedimientos de recursos humanos se apliquen de forma coherente en Umoja señalando lagunas de conocimiento y formación, subsanándolas con programas de aprendizaje y analizándolas para comprender las causas profundas; b) facilitar el proceso de separación definitiva, especialmente en casos de liquidación y reducción de misiones, asesorando a los asociados de recursos humanos; c) analizar los registros de tiempo y asistencia; d) mitigar el riesgo institucional mediante controles de calidad y auditorías para reforzar el cumplimiento; y e) participar en actividades de limpieza o contribuir a ellas, por ejemplo exámenes de auditorías, grupos de trabajo y revisiones de políticas y procesos. Disponer del personal adecuado con los conocimientos necesarios en recursos humanos es un factor crucial de éxito para la prestación de servicios y el desempeño. Para hacer frente a la elevada demanda, se solicita la reclasificación del puesto a fin de reforzar la capacidad y facilitar la ampliación constante de las competencias y conocimientos técnicos que caracterizan a la función. Esta solicitud está motivada por la necesidad de garantizar que las solicitudes de servicios operacionales se resuelvan de manera eficiente y oportuna a fin de abordar las cuestiones pendientes que repercuten en las operaciones de recursos humanos.

70. El Centro Regional de Servicios propone convertir un puesto de Oficial Adjunto de Recursos Humanos (P-2) en puesto de funcionario nacional del Cuadro Orgánico. Se propone además reasignar el puesto de Oficial Administrativo (P-3) como puesto de Oficial de Recursos Humanos (P-3). Ambos cambios atañen a la Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos. El cambio propuesto de Oficial Administrativo a Oficial de Recursos Humanos tiene por objeto dotar a la Dependencia del perfil necesario para cubrir todo el espectro de actividades de recursos humanos, incluidas la contratación, la administración del personal, la gestión de talentos y la gestión de puestos. Aunque la conversión del puesto de categoría P-2 en puesto de oficial nacional de categoría A responde a la necesidad de crear capacidad nacional a nivel local para satisfacer las necesidades críticas del Centro, también supondrá un ahorro para la Organización.

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

<i>Puestos</i>					
<i>Oficina/sección/dependencia</i>	<i>Cambio (número de puestos)</i>	<i>Categoría</i>	<i>Denominación del puesto</i>	<i>Medida</i>	<i>Descripción</i>
Oficina del Director	+2	SGN	Auxiliar Administrativo	Creación	Creado a raíz de la supresión simultánea de puestos en la MONUSCO y la Sección de Servicios al Cliente
Dependencia de Asuntos Jurídicos, Respuesta a las Auditorías y Gestión de Riesgos	- 1	P-3	Oficial Jurídico	Reasignación	Reasignado como Oficial de Gestión del Riesgo y Cumplimiento
Dependencia de Asuntos Jurídicos, Respuesta a las Auditorías y Gestión de Riesgos	+1	P-3	Oficial de Gestión del Riesgo y Cumplimiento	Reasignación	Reasignado de Oficial Jurídico
Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución	-1	SGN	Auxiliar de Finanzas	Reasignación	Reasignado como Auxiliar de Recursos Humanos
Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución	+1	SGN	Auxiliar de Recursos Humanos	Reasignación	Reasignado de Auxiliar Financiero
Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos	-1	P-2	Oficial Adjunto de Recursos Humanos	Conversión	Convertido en puesto de oficial nacional-A
Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos	+1	FN-A	Oficial Adjunto de Recursos Humanos	Conversión	Convertido de P-2
Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos	-1	P-3	Oficial Administrativo	Reasignación	Reasignado como Oficial de Recursos Humanos
Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos	+1	P-3	Oficial de Recursos Humanos	Reasignación	Reasignado de Oficial Administrativo
<b>Subtotal</b>	<b>+2</b>				

71. El Centro Regional de Servicios mantendrá su estructura en torno a las secciones de prestación de servicios, a saber, 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; y la Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento.

#### **Componente 1: Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos**

72. 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 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**

	<i>Personal internacional</i>						<i>Personal nacional</i>			<i>VNU</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>SM</i>	<i>Subtotal</i>	<i>PNCO</i>	<i>SGN</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Inter-nacional</i>	<i>Nacional</i>	<i>Subtotal</i>	
<b>Oficina del Jefe de la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos</b>													
Puestos aprobados 2022/23	–	–	1	–	–	1	1	1	2	–	–	–	3
Puestos propuestos 2023/24	–	–	1	–	–	1	1	1	2	–	–	–	3
<b>Cambio neto</b>	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
<b>Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional</b>													
Puestos aprobados 2022/23	–	–	1	2	11	14	2	12	14	–	–	–	28
Puestos propuestos 2023/24	–	–	1	2	11	14	2	12	14	–	–	–	28
<b>Cambio neto</b>	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
<b>Línea de servicios de incorporación y separación</b>													
Puestos aprobados 2022/23	–	–	1	–	6	7	2	6	8	–	–	–	15
Puestos propuestos 2023/24	–	–	1	–	6	7	2	6	8	–	–	–	15
<b>Cambio neto</b>	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
<b>Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado</b>													
Puestos aprobados 2022/23	–	–	1	2	3	6	1	16	17	–	–	–	23
Puestos propuestos 2023/24	–	–	1	2	4	7	1	16	17	–	–	–	24
<b>Cambio neto</b>	–	–	–	–	1	1	–	–	–	–	–	–	1
<b>Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional</b>													
Puestos aprobados 2022/23	–	–	1	2	6	9	3	15	18	–	–	–	27
Puestos propuestos 2023/24	–	–	1	2	4	7	4	15	19	–	–	–	26
<b>Cambio neto</b>	–	–	–	–	(2)	(2)	1	–	1	–	–	–	(1)
<b>Total</b>													
Aprobados 2022/23	–	–	5	6	26	37	9	50	59	–	–	–	96
Propuestos 2023/24	–	–	5	6	25	36	10	50	60	–	–	–	96
<b>Cambio neto</b>	–	–	–	–	(1)	(1)	1	–	1	–	–	–	–

*Personal internacional: disminución de 1 puesto*

*Personal nacional: aumento de 1 puesto*

73. Para el ejercicio 2023/24, el Centro Regional de Servicios propone redistribuir un puesto de Oficial Adjunto de Recursos Humanos (funcionario nacional del Cuadro Orgánico) de la línea de servicios de subsidios de educación en la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional; y un puesto de Auxiliar de Finanzas (Servicio Móvil) de la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional en la línea de servicios de subsidios de educación. Con esas redistribuciones se pretende asignar eficazmente los recursos para satisfacer las necesidades operacionales de las líneas de servicio pertinentes. La línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional necesita mayor capacidad de coordinación y supervisión de sus operaciones básicas, por ejemplo, mejorando la

capacidad analítica y de elaboración de informes, reforzando los controles internos y aumentando la eficacia operativa. El puesto de funcionario nacional del Cuadro Orgánico servirá a este propósito y permitirá crear capacidad de análisis e información sobre los volúmenes de transacciones y reforzar la capacidad de ofrecer soluciones viables a las necesidades críticas de los clientes.

74. Además, el Centro Regional de Servicios propone reasignar un puesto de Auxiliar de Recursos Humanos (Servicio Móvil) de la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional a la línea de servicios de personal uniformado a fin de dotar a esta última de la capacidad técnica y la experiencia necesarias para supervisar y coordinar las transacciones relacionadas con el personal uniformado de las misiones clientes. Esta línea ha experimentado recientemente una elevada rotación, lo que ha mermado su capacidad de orientar y desarrollar las competencias del personal subalterno para que pueda ocuparse casos complejos relacionados con la incorporación y separación del personal uniformado. El puesto del Servicio Móvil permitirá subsanar las carencias actuales y reforzar la capacidad de esta línea de servicios, con lo que se ganará en eficiencia, en eficacia y en satisfacción de los clientes.

#### Cuadro 8

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

<i>Puestos</i>					
<i>Oficina/sección/dependencia</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 prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	+1	PNCO	Oficial Adjunto de Recursos Humanos	Redistribución	Redistribución de la línea de servicios de subsidios de educación
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	-1	SM	Auxiliar de Finanzas	Redistribución	Redistribuido a la línea de servicios de subsidios de educación
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	-1	SM	Auxiliar de Recursos Humanos	Redistribución	Redistribuido a la línea de servicios para el personal uniformado
Línea de servicios para el personal uniformado	+1	SM	Auxiliar de Recursos Humanos	Redistribución	Redistribuido de la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional
<b>Subtotal</b>	-				

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

75. La Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación está encabezada por un Director de Prestación de Servicios y se encarga de prestar todos los servicios relacionados con viajes y solicitudes de reembolso para todas las categorías de 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 de todo el continente africano. La Sección comprende las siguientes líneas de servicio: viajes; solicitudes de reembolso; y subsidios de educación.

## Cuadro 9

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

	Personal internacional						Personal nacional			VNU			Total
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	SM	Subtotal	PNCO	SGN	Subtotal	Inter-nacional	Nacional	Subtotal	
<b>Oficina del Jefe de la Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación</b>													
Puestos aprobados 2022/23	–	–	1	–	–	1	1	1	2	–	–	–	3
Puestos propuestos 2023/24	–	–	1	–	–	1	1	1	2	–	–	–	3
<b>Cambio neto</b>	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
<b>Línea de servicios de viajes</b>													
Puestos aprobados 2022/23	–	–	1	1	5	7	1	17	18	–	–	–	25
Puestos propuestos 2023/24	–	–	1	1	5	7	1	17	18	–	–	–	25
<b>Cambio neto</b>	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
<b>Línea de servicios de solicitudes de reembolso</b>													
Puestos aprobados 2022/23	–	–	1	–	4	5	1	1	2	–	–	–	7
Puestos propuestos 2023/24	–	–	1	–	4	5	1	1	2	–	–	–	7
<b>Cambio neto</b>	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
<b>Línea de servicios de subsidios de educación</b>													
Puestos aprobados 2022/23	–	–	1	1	1	3	2	12	14	–	–	–	17
Puestos propuestos 2023/24	–	–	1	1	2	4	1	12	13	–	–	–	17
<b>Cambio neto</b>	–	–	–	–	1	1	(1)	–	(1)	–	–	–	–
<b>Total</b>													
Aprobados 2022/23	–	–	4	2	10	16	5	31	36	–	–	–	52
Propuestos 2023/24	–	–	4	2	11	17	4	31	35	–	–	–	52
<b>Cambio neto</b>	–	–	–	–	1	1	(1)	–	(1)	–	–	–	–

*Personal internacional: aumento de 1 puesto*

*Personal nacional: disminución de 1 puesto*

76. Conforme al modelo de escalabilidad, para el ejercicio 2023/24 se propone mantener la plantilla global de la Sección y racionalizar la utilización de sus recursos para ganar en eficacia y eficiencia operacionales. El Centro Regional de Servicios propone reorganizar los recursos de la línea de servicio para adaptarlos a las necesidades previstas con el modelo de escalabilidad. Se propone reasignar un puesto de Auxiliar de Finanzas (Servicio Móvil) de la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional a la línea de servicios de subsidios de educación, y un puesto de Oficial Adjunto de Recursos Humanos (personal nacional del Cuadro Orgánico) de la línea de servicios de subsidios de educación a la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional. Además, dentro de la línea de servicios de subsidios de educación, se propone reasignar un puesto de Auxiliar de Equipo (personal nacional de Servicios Generales) y un puesto de Auxiliar Administrativo (personal nacional de Servicios Generales) como puestos de Auxiliar de Recursos Humanos. Estas reasignaciones propuestas no afectarán a la plantilla global de la línea de servicios. Las redistribuciones propuestas tienen por objeto dotar a la línea de servicios de subsidios de educación de la capacidad necesaria para

tramitar solicitudes y anticipos de subsidios de educación de manera eficaz y oportuna y mantener el mismo nivel de servicios a los funcionarios, incluso en los períodos punta. La reasignación del puesto del Servicio Móvil aumentará la capacidad de aprobar transacciones relacionadas con el subsidio de educación y mejorará la capacidad de la línea de servicios de tramitar transacciones con rapidez y de minimizar al mismo tiempo el riesgo de errores. Asimismo, la reasignación de los puestos de Auxiliar de Equipo y Auxiliar Administrativo como puestos de Auxiliar de Recursos Humanos aportará perfiles adecuados para revisar y tramitar con mayor rapidez y eficacia las transacciones relacionadas con el subsidio de educación.

Cuadro 10

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

<i>Puestos</i>					
<i>Oficina/sección/dependencia</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 subsidios de educación	+1	SM	Auxiliar de Finanzas	Redistribución	Redistribuido de la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional
Línea de servicios de subsidios de educación	-1	PNCO	Oficial Adjunto de Recursos Humanos	Redistribución	Redistribuido a la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional
Línea de servicios de subsidios de educación	-1	SGN	Auxiliar de Equipo	Reasignación	Reasignado como Auxiliar de Recursos Humanos
Línea de servicios de subsidios de educación	-1	SGN	Auxiliar Administrativo	Reasignación	Reasignado como Auxiliar de Recursos Humanos
Línea de servicios de subsidios de educación	+2	SGN	Auxiliar de Recursos Humanos	Reasignación	Reasignado de Auxiliar de Equipo y Auxiliar Administrativo
<b>Subtotal</b>	-				

**Componente 3: Sección de Servicios al Cliente**

77. La Sección de Servicios al Cliente se encarga de aplicar la estrategia de atención al cliente y las actividades de gestión de servicios, de apoyar las necesidades operacionales, de concebir actividades para aplicar la estrategia de gestión de las relaciones con los clientes del Centro Regional de Servicios y de establecer el marco de gestión del conocimiento, de modo que pueda servir a los clientes del Centro de interlocutora experta en los servicios compartidos y, al mismo tiempo, seguir centrándose en los clientes para potenciar unas expectativas de asistencia eficiente y eficaz y la resolución de los problemas de recursos humanos, finanzas y viajes. El Centro aplica tácticas cuidadosas, fiables y empáticas de prestación de servicios para ganarse la confianza y la lealtad de su clientela y hacer que se apoye en todas las actividades de relación con los clientes del Centro. La Sección contribuye al funcionamiento de iNeed, una herramienta de gestión de solicitudes de servicios, y al sistema de gestión de llamadas, y se encarga en nombre del Centro de la comunicación interna y externa con las misiones clientes.

Cuadro 11  
**Recursos Humanos: Sección de Servicios al Cliente**

	<i>Personal internacional</i>					<i>Personal nacional</i>			<i>VNU</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>SM</i>	<i>Subtotal</i>	<i>PNCO</i>	<i>SGN</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Inter-nacional</i>	<i>Nacional</i>		<i>Subtotal</i>
<b>Oficina del Jefe de la Sección de Servicios al Cliente</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	1	-	-	1	-	1	1	-	-	-	2
Puestos propuestos 2023/24	-	-	1	-	-	1	-	1	1	-	-	-	2
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	-	-	1	1	1	10	11	-	-	-	12
Puestos propuestos 2023/24	-	-	-	-	1	1	1	8	9	-	-	-	10
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	(2)	(2)	-	-	-	(2)
<b>Dependencia de Apoyo al Cliente</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	-	1	-	1	1	11	12	-	-	-	13
Puestos propuestos 2023/24	-	-	-	1	-	1	1	8	9	-	-	-	10
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	(3)	(3)	-	-	-	(3)
<b>Total</b>													
Aprobados 2022/23	-	-	1	1	1	3	2	22	24	-	-	-	27
Propuestos 2023/24	-	-	1	1	1	3	2	17	19	-	-	-	22
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	(5)	(5)	-	-	-	(5)

*Personal internacional: sin cambios*

*Personal nacional: disminución de 5 puestos*

78. Para el ejercicio 2023/24, el Centro Regional de Servicios propone suprimir tres puestos de Auxiliar de Finanzas (personal nacional de Servicios Generales) en la Dependencia de Apoyo al Cliente, conforme al modelo de escalabilidad, a fin de adecuar el tamaño de la plantilla. La Dependencia ha alcanzado un grado de madurez sostenible y el modelo de prestación de servicios a los clientes ya se ha implantado en todas las misiones clientes, lo que permite al Centro proyectar una dotación de personal acorde con sus operaciones en este ámbito.

79. El Centro Regional de Servicios también propone suprimir un puesto de Auxiliar de Finanzas (personal nacional de Servicios Generales) en la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento para reorganizar los recursos con arreglo al modelo de escalabilidad. Se propone que un segundo puesto de Auxiliar de Finanzas (personal nacional de Servicios Generales), que se suprimiría de acuerdo con el modelo de escalabilidad, pase a denominarse Auxiliar Administrativo, ya que asumiría servicios de representación en la Oficina del Director. Se prevé que el coste de este último puesto se compensará en el ejercicio 2024/25 con la supresión de un puesto similar en la MONUSCO para no incurrir en gastos adicionales. Esta medida entraña la supresión simultánea del segundo puesto de Auxiliar de Finanzas y la creación del puesto de Auxiliar Administrativo en la Oficina del Director.

Cuadro 12  
Cambios en la dotación de personal: Sección de Servicios al Cliente

<i>Puestos</i>					
<i>Oficina/sección/dependencia</i>	<i>Cambio (número de puestos)</i>	<i>Categoría</i>	<i>Denominación del puesto</i>	<i>Medida</i>	<i>Descripción</i>
Dependencia de Apoyo al Cliente	-3	SGN	Auxiliar de Finanzas	Supresión	Suprimido por reorganización de recursos
Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento	-2	SGN	Auxiliar de Finanzas	Supresión	Suprimido por reorganización de recursos
<b>Subtotal</b>	<b>(5)</b>				

#### Componente 4: Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento

80. 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

	<i>Personal internacional</i>					<i>Personal nacional</i>			<i>VNU</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>SM</i>	<i>Subtotal</i>	<i>PNCO</i>	<i>SGN</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Inter- nacional</i>	<i>Nacional</i>		<i>Subtotal</i>
<b>Oficina del Jefe de la Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	1	-	-	1	1	1	2	-	-	-	3
Puestos propuestos 2023/24	-	-	1	-	-	1	1	1	2	-	-	-	3
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Dependencia de Control Interno</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	1	-	-	1	2	13	15	-	-	-	16
Puestos propuestos 2023/24	-	-	1	-	-	1	2	13	15	-	-	-	16
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Dependencia de Contabilidad</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	1	1	7	9	4	17	21	-	-	-	30
Puestos propuestos 2023/24	-	-	1	1	7	9	4	17	21	-	-	-	30
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	<i>Personal internacional</i>						<i>Personal nacional</i>			<i>VNU</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>SM</i>	<i>Subtotal</i>	<i>PNCO</i>	<i>SGN</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Inter-nacional</i>	<i>Nacional</i>	<i>Subtotal</i>	
<b>Línea de servicios de proveedores</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	1	-	6	7	1	26	27	-	-	-	34
Puestos propuestos 2023/24	-	-	1	-	6	7	1	26	27	-	-	-	34
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Línea de servicios de caja</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	1	-	4	5	3	14	17	-	-	-	22
Puestos propuestos 2023/24	-	-	1	-	4	5	3	14	17	-	-	-	22
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>													
Aprobados 2022/23	-	-	5	1	17	23	11	71	82	-	-	-	105
Propuestos 2023/24	-	-	5	1	17	23	11	71	82	-	-	-	105
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*Personal internacional: sin cambios*

*Personal nacional: sin cambios*

81. Para el ejercicio 2023/24, el Centro Regional de Servicios propone reasignar un puesto de Auxiliar de Recursos Humanos (personal nacional de Servicios Generales) como Auxiliar de Finanzas en la línea de servicios de proveedores. El cambio propuesto refleja la reorganización de los recursos en función de los principales retos y factores operacionales del presente y el futuro para que el Centro Regional de Servicios para cumplir eficazmente su mandato.

82. El Centro Regional de Servicios también propone reasignar dos puestos de Auxiliar de Recursos Humanos (personal nacional de Servicios Generales) como Auxiliar de Finanzas en la Dependencia de Control Interno, a fin de racionalizar la utilización de los recursos y redimensionar adecuadamente la plantilla. La Dependencia reforzará los controles más importantes y realizará los controles clave pertinentes con mayor frecuencia, conforme a su programa de trabajo y a la necesidad de aplicar plenamente el marco de gestión de riesgos y control en el Centro. Las reasignaciones propuestas dotarán a la Dependencia de la capacidad necesaria para desempeñar eficazmente sus actividades y contribuir a mitigar los principales riesgos operacionales que amenazan el funcionamiento del Centro.

#### Cuadro 14

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

<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 proveedores	-1	SGN	Auxiliar de Recursos Humanos	Reasignación	Reasignado como Auxiliar Financiero
Línea de servicios de proveedores	+1	SGN	Auxiliar de Finanzas	Reasignación	Reasignado de Auxiliar de Recursos Humanos

<i>Puestos</i>					
<i>Oficina/sección/dependencia</i>	<i>Cambio (número de puestos)</i>	<i>Categoría</i>	<i>Denominación del puesto</i>	<i>Medida</i>	<i>Descripción</i>
Dependencia de Control Interno	-2	SGN	Auxiliar de Recursos Humanos	Reasignación	Reasignado como Auxiliar Financiero
Dependencia de Control Interno	+2	SGN	Auxiliar de Finanzas	Reasignación	Reasignado de Auxiliar de Recursos Humanos
<b>Subtotal</b>	-				

### Componente 5: Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno

83. 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 tecnología de la información y las comunicaciones. El Servicio aprovecha su proximidad a las misiones de mantenimiento de la paz en África y 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

	<i>Personal internacional</i>					<i>Personal nacional</i>			<i>VNU</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>SM</i>	<i>Subtotal</i>	<i>PNCO</i>	<i>SGN</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Inter- nacional</i>	<i>Nacional</i>		<i>Subtotal</i>
<b>Oficina del Jefe del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	1	1	-	1	3	-	1	1	-	-	-	4
Puestos propuestos 2023/24	-	1	1	-	1	3	-	1	1	-	-	-	4
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Dependencia de Operaciones Regionales</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	-	-	3	3	-	3	3	-	-	-	6
Puestos propuestos 2023/24	-	-	-	-	3	3	-	3	3	-	-	-	6
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Dependencia de Proyectos Especiales</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1
Puestos propuestos 2023/24	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Dependencia de Proyectos Regionales</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	-	2	1	3	-	1	1	-	-	-	4
Puestos propuestos 2023/24	-	-	-	2	1	3	-	1	1	-	-	-	4
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	<i>Personal internacional</i>						<i>Personal nacional</i>			<i>VNU</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>SM</i>	<i>Subtotal</i>	<i>PNCO</i>	<i>SGN</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Inter-nacional</i>	<i>Nacional</i>	<i>Subtotal</i>	
<b>Dependencia Regional de Seguridad de la Tecnología de la Información</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Puestos propuestos 2023/24	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Dependencia de Análisis de Viabilidad</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	-	1	-	1	-	1	1	-	-	-	2
Puestos propuestos 2023/24	-	-	-	1	-	1	-	1	1	-	-	-	2
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Dependencia de Facturación Telefónica</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	-	-	1	1	-	3	3	-	-	-	4
Puestos propuestos 2023/24	-	-	-	-	1	1	-	3	3	-	-	-	4
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>													
Aprobados 2022/23	-	1	1	4	7	13	-	9	9	-	-	-	22
Propuestos 2023/24	-	1	1	4	7	13	-	9	9	-	-	-	22
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

84. No se proponen cambios en la dotación de personal del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno para el ejercicio 2023/24.

### Dependencias arrendatarias

#### Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada

85. 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. El Centro proporcionará apoyo logístico general en materia de transporte y mantenimiento de existencias de escala regional, y aprovechará la proximidad y la sinergia para atender necesidades operacionales ordinarias y extraordinarias planificando, coordinando, gestionando y supervisando globalmente el desempeño.

Cuadro 16

#### Recursos humanos: Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada

	<i>Personal internacional</i>						<i>Personal nacional</i>			<i>VNU</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>SM</i>	<i>Subtotal</i>	<i>PNCO</i>	<i>SGN</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Inter-nacional</i>	<i>Nacional</i>	<i>Subtotal</i>	
<b>Oficina del Jefe del Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	2	-	1	3	-	2	2	-	-	-	5
Puestos propuestos 2023/24	-	-	2	-	1	3	-	2	2	-	-	-	5
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	<i>Personal internacional</i>						<i>Personal nacional</i>			<i>VNU</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>SM</i>	<i>Subtotal</i>	<i>PNCO</i>	<i>SGN</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Inter-nacional</i>	<i>Nacional</i>	<i>Subtotal</i>	
<b>Célula de Apoyo Aéreo</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	1	-	2	3	-	1	1	-	-	-	4
Puestos propuestos 2023/24	-	-	1	1	1	3	-	1	1	-	-	-	4
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	<b>1</b>	<b>(1)</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Célula de Existencias para el Despliegue Regional</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	1	1	1	3	-	1	1	-	-	-	4
Puestos propuestos 2023/24	-	-	1	-	2	3	-	1	1	-	-	-	4
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	<b>(1)</b>	<b>1</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Célula de Apoyo a las Operaciones de Desplazamiento y Despacho de Carga</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	1	1	1	3	-	-	2	-	-	-	5
Puestos propuestos 2023/24	-	-	1	1	1	3	-	-	2	-	-	-	5
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>													
Aprobados 2022/23	-	-	5	2	5	12	-	6	6	-	-	-	18
Propuestos 2023/24	-	-	5	2	5	12	-	6	6	-	-	-	18
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*Personal internacional: sin cambios netos*

*Personal nacional: sin cambios*

86. Para el ejercicio 2023/24, el Centro Regional de Servicios propone reasignar un puesto de Oficial de Verificación Técnica de Aviación (P-4) como Oficial de Logística a fin de coordinar sobre el terreno diversas actividades del Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada y proporcionar asesoramiento técnico y orientación a los equipos de las tres dependencias del Centro, dado que la Célula de Apoyo Aéreo no tiene asignados medios aéreos y carece de autoridad para la asignación de tareas. El Oficial de Logística deberá gestionar el transporte, la distribución y el almacenamiento de materiales y mercancías, supervisar los procesos de extremo a extremo dentro del Centro y garantizar la coherencia con las actividades de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro.

87. Las supresiones y creaciones de puestos que se proponen a continuación aportarán soluciones logísticas más globales y eficaces a las entidades clientes y servirán para reorganizar los recursos a fin de mejorar la prestación de servicios, aumentar la eficiencia y satisfacer a los clientes. El Centro propone suprimir un puesto de Oficial de Transporte (P-3) en la Célula de Existencias para el Despliegue Regional y, al mismo tiempo, crear un puesto de Oficial de Logística (P-3) en la Célula de Apoyo a las Operaciones de Desplazamiento y Despacho de Carga a fin de prestar un mejor apoyo a su mandato. El Oficial de Logística se encargará de proporcionar una solución logística global a las misiones clientes sobre el terreno coordinando con las entidades regionales la ampliación de las opciones de transporte a fin de mejorar la eficiencia y la capacidad de atender necesidades de transporte, y ayudará a establecer contratos logísticos con terceros para facilitar el transporte y la distribución regionales.

88. El Centro Regional de Servicios también propone suprimir un puesto de Oficial de Operaciones Aéreas (Servicio Móvil) en la Célula de Apoyo Aéreo y, simultáneamente, crear un puesto de Oficial de Logística (Servicio Móvil) en la Célula de Existencias para el Despliegue Regional. Estas medidas permitirán reorganizar y racionalizar la utilización de los recursos para incrementar la eficacia de las operaciones del Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada, ya que el Oficial de Logística gestionará el transporte, la distribución y el almacenamiento de materiales y bienes, supervisará de principio a fin unos procesos que entrañan la coordinación del transporte, el almacenamiento y la gestión de inventarios, y garantizará que las operaciones logísticas de la Organización sean eficientes, rentables y conformes con las normas pertinentes. Habrá que reforzar la capacidad logística a medida que el Centro vaya desarrollando e implantando las existencias para el despliegue regional, lo que le permitirá entregar artículos a las misiones de la región con mayor rapidez.

89. El Centro propone redistribuir un puesto de Oficial de Operaciones Aéreas (P-3) de la Célula de Apoyo a las Operaciones de Desplazamiento y Despacho de Carga en la Célula de Apoyo Aéreo y reasignar un puesto de Auxiliar de Control de Desplazamientos (Servicio Móvil) como Auxiliar de Operaciones Aéreas en la Célula de Apoyo Aéreo. Estas medidas permitirán reorganizar y racionalizar la utilización de los recursos para mejorar la eficacia de las operaciones del Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada. El Oficial de Operaciones Aéreas (P-3) de la Célula de Apoyo Aéreo gestionará y coordinará las modalidades de acuerdos de flete aéreo de reserva para apoyar las operaciones de las misiones en la región, así como los desplazamientos entre misiones y la elaboración de listas de especificaciones/trabajo y evaluaciones técnicas. Además, el titular de este puesto promoverá soluciones aéreas tácticas para necesidades regionales puntuales y a corto plazo, y contribuirá a elaborar previsiones anuales de los desplazamientos aéreos regionales. El Auxiliar de Operaciones Aéreas prestará apoyo a la Célula de Apoyo Aéreo, que se encarga de coordinar y gestionar el desplazamiento de aeronaves dentro de la zona de operaciones. Esa labor podría comprender tareas como programar vuelos, coordinarse con la tripulación y otros miembros del equipo, asegurarse de que se toman todas las disposiciones logísticas necesarias en cada vuelo y tener una visión general de la utilización de la capacidad. El titular del puesto también contribuiría al seguimiento y la coordinación de los contratos de aviación (contratos de reserva) en colaboración con el Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas de la Base Logística de las Naciones Unidas.

## Cuadro 17

**Cambios en la dotación de personal: Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada**

<i>Puestos</i>					
<i>Oficina/sección/dependencia</i>	<i>Cambio (número de puestos)</i>	<i>Categoría</i>	<i>Denominación del puesto</i>	<i>Medida</i>	<i>Descripción</i>
Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada	+1	P-4	Oficial de Logística	Reasignación	Reasignado de Oficial de Verificación Técnica de Aviación
Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada	-1	P-4	Oficial de Verificación Técnica de Aviación	Reasignación	Reasignado como Oficial de Logística
Célula de Apoyo a las Operaciones de Desplazamiento y Despacho de Carga	+1	P-3	Oficial de Logística	Creación	Creado al suprimirse el puesto de Oficial de Transporte en la Célula de Existencias para el Despliegue Regional

<i>Puestos</i>					
<i>Oficina/sección/dependencia</i>	<i>Cambio (número de puestos)</i>	<i>Categoría</i>	<i>Denominación del puesto</i>	<i>Medida</i>	<i>Descripción</i>
Célula de Apoyo a las Operaciones de Desplazamiento y Despacho de Carga	-1	P-3	Oficial de Operaciones Aéreas	Redistribución	Redistribuido a la Célula de Apoyo Aéreo
Célula de Existencias para el Despliegue Regional	-1	P-3	Oficial de Transporte	Supresión	Suprimido para facilitar la creación de un puesto de Oficial de Logística en la Célula de Apoyo a las Operaciones de Desplazamiento y Despacho de Carga
Célula de Existencias para el Despliegue Regional	+1	SM	Oficial de Logística	Creación	Creado al suprimirse el puesto de Oficial de Operaciones Aéreas en la Célula de Apoyo Aéreo
Célula de Apoyo Aéreo	+1	P-3	Oficial de Operaciones Aéreas	Redistribución	Redistribuido de la Célula de Apoyo a las Operaciones de Desplazamiento y Despacho de Carga
Célula de Apoyo Aéreo	-1	SM	Oficial de Operaciones Aéreas	Supresión	Suprimido para facilitar la creación de un puesto de Oficial de Logística en la Célula de Existencias para el Despliegue Regional
Célula de Apoyo Aéreo	+1	SM	Auxiliar de Operaciones Aéreas	Reasignación	Reasignado de Auxiliar de Control de Desplazamientos
Célula de Apoyo Aéreo	-1	SM	Auxiliar de Control de Desplazamientos	Reasignación	Reasignado como Auxiliar de Operaciones Aéreas
<b>Cambio neto</b>	<b>-</b>				

### Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones

Cuadro 18

#### Recursos humanos: Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones

	<i>Personal internacional</i>						<i>Personal nacional</i>			<i>VNU</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>SM</i>	<i>Subtotal</i>	<i>PNCO</i>	<i>SGN</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Inter-nacional</i>	<i>Nacional</i>	<i>Subtotal</i>	
<b>Oficina del Jefe de la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	1	-	1	2	1	2	3	-	-	-	5
Puestos propuestos 2023/24	-	-	1	-	1	2	1	2	3	-	-	-	5
<b>Cambio neto</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Dependencia de Apoyo al Abastecimiento y Despacho de Carga</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	2	1	1	4	1	2	3	-	-	-	7
Puestos propuestos 2023/24	-	-	2	1	1	4	1	2	3	-	-	-	7
<b>Cambio neto</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Dependencia de Apoyo Regional a los Proveedores y Apertura de Ofertas de Licitación</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	-	1	-	1	-	2	2	1	-	1	4
Puestos propuestos 2023/24	-	-	-	1	-	1	-	2	2	1	-	1	4
<b>Cambio neto</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

	<i>Personal internacional</i>						<i>Personal nacional</i>			<i>VNU</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>SM</i>	<i>Subtotal</i>	<i>PNCO</i>	<i>SGN</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Inter-nacional</i>	<i>Nacional</i>	<i>Subtotal</i>	
<b>Dependencia de Apoyo Regional a las Adquisiciones</b>													
Puestos aprobados 2022/23	-	-	1	1	1	3	1	2	3	-	-	-	6
Puestos propuestos 2023/24	-	-	1	1	1	3	1	2	3	-	-	-	6
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>													
Aprobados 2022/23	-	-	4	3	3	10	3	8	11	1	-	1	22
Propuestos 2023/24	-	-	4	3	3	10	3	8	11	1	-	1	22
<b>Cambio neto</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

90. No se proponen cambios en la dotación de personal de la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones para el ejercicio 2023/24.

## II. Recursos financieros

### A. Generalidades

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

Categoría	Gastos (2021/22)	Fondos asignados (2022/23)	Estimaciones de gastos (2023/24)	Diferencia	
				Monto	Porcentaje
	(1)	(2)	(3)	(4)=(3)-(2)	(5)=(4)÷(2)
<b>Personal civil</b>					
Personal internacional	22 674,9	24 830,4	23 920,7	(909,7)	(3,7)
Personal nacional del Cuadro Orgánico	3 290,9	3 881,9	4 297,8	415,9	10,7
Personal nacional de Servicios Generales	7 202,4	7 277,1	7 767,8	490,7	6,7
Voluntarios de las Naciones Unidas	343,0	312,2	287,7	(24,5)	(7,8)
Personal temporario general	68,1	39,5	—	(39,5)	(100,0)
Personal proporcionado por los Gobiernos	—	—	—	—	—
<b>Subtotal</b>	<b>33 579,3</b>	<b>36 341,1</b>	<b>36 274,0</b>	<b>(67,1)</b>	<b>(0,2)</b>
<b>Gastos operacionales</b>					
Observadores electorales civiles	—	—	—	—	—
Consultores y servicios de consultoría	6,8	80,5	85,2	4,7	5,8
Viajes oficiales	80,3	215,9	248,8	32,9	15,2
Instalaciones e infraestructura	1 657,5	2 249,2	2 157,4	(91,8)	(4,1)
Transporte terrestre	88,7	92,0	93,1	1,1	1,2
Operaciones aéreas	—	—	—	—	—
Operaciones marítimas	—	—	—	—	—
Tecnología de la información y las comunicaciones	3 983,3	3 604,7	4 330,5	725,8	20,1
Servicios médicos	10,4	106,9	99,1	(7,8)	(7,3)
Equipo especial	—	—	—	—	—
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	345,1	431,9	466,1	34,2	7,9
Proyectos de efecto rápido	—	—	—	—	—
<b>Subtotal</b>	<b>6 172,1</b>	<b>6 781,1</b>	<b>7 480,2</b>	<b>699,1</b>	<b>10,3</b>
<b>Recursos necesarios en cifras brutas</b>	<b>39 751,4</b>	<b>43 122,2</b>	<b>43 754,2</b>	<b>632,0</b>	<b>1,5</b>
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	3 976,2	4 242,8	4 490,2	247,4	5,8
<b>Recursos necesarios en cifras netas</b>	<b>35 775,2</b>	<b>38 879,4</b>	<b>39 264,0</b>	<b>384,6</b>	<b>1,0</b>
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	—	—	—	—	—
<b>Total, recursos necesarios</b>	<b>39 751,4</b>	<b>43 122,2</b>	<b>43 754,2</b>	<b>632,0</b>	<b>1,5</b>

## B. Factores de vacantes

91. En las estimaciones de gastos correspondientes al período comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024 se han tenido en cuenta los siguientes factores de vacantes:

(Porcentaje)

<i>Categoría</i>	<i>Real 2021/22</i>	<i>Presupuestado 2022/23</i>	<i>Previsto 2023/24</i>
<b>Personal civil</b>			
Personal internacional	12,4	8,0	10,4
Personal nacional			
Personal nacional del Cuadro Orgánico	11,1	8,0	10,5
Personal nacional de Servicios Generales	14,3	8,0	7,9
Voluntarios de las Naciones Unidas			
Internacional	16,7	0,0	16,7
Nacional	0,0	0,0	0,0

92. Los factores de vacantes aplicados en el presupuesto se basan en la experiencia adquirida por el Centro Regional de Servicios hasta la fecha y tienen en cuenta las circunstancias propias del Centro en lo que respecta a la contratación de personal civil. Las hipótesis consideradas para los factores de vacantes tienen en cuenta el promedio actual de la tasa de vacantes correspondiente a 12 meses, de enero a diciembre de 2022, o la tasa de vacantes real al 31 de diciembre de 2022, así como la incorporación de personal civil. Lo anterior se ajusta a las orientaciones sobre políticas, proporcionadas para mejorar la precisión y la coherencia de los factores de vacantes aplicados en los proyectos de presupuesto para el ejercicio 2023/24 y para asegurar que, en la medida de lo posible, las tasas de vacantes propuestas se basen en tasas reales. Respecto de las reasignaciones y la creación de nuevos puestos propuestas, se ha aplicado una tasa de vacantes del 50 %.

## C. Capacitación

93. Las necesidades de recursos estimadas en concepto de capacitación para el período comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024 son las siguientes:

(Miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Categoría</i>	<i>Monto estimado</i>
<b>Consultores</b>	
Consultores de capacitación	85,2
<b>Viajes oficiales</b>	
Viajes oficiales (capacitación)	28,3
<b>Suministros, servicios y equipo de otro tipo</b>	
Honorarios, suministros y servicios relacionados con la capacitación	115,0
<b>Total</b>	<b>228,5</b>

94. A continuación se indica el número de participantes en actividades de capacitación previsto para el período comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024, en relación con los ejercicios anteriores:

(Número de participantes)

	<i>Personal internacional</i>			<i>Personal nacional</i>		
	<i>Efectivos 2021/22</i>	<i>Planificados 2022/23</i>	<i>Propuestos 2023/24</i>	<i>Efectivos 2021/22</i>	<i>Planificados 2022/23</i>	<i>Propuestos 2023/24</i>
Capacitación interna	39	108	80	92	148	85
Capacitación externa	6	7	4	–	4	6
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>115</b>	<b>84</b>	<b>92</b>	<b>152</b>	<b>91</b>

95. Las actividades de capacitación propuestas para el ejercicio 2023/24 dan cuenta de la importancia que se atribuye al aprendizaje en línea para desarrollar las competencias administrativas, técnicas y de gestión del personal del Centro Regional de Servicios.

#### D. Viajes oficiales no relacionados con la capacitación

96. Se estima que los recursos necesarios para viajes oficiales no relacionados con la capacitación durante el ejercicio 2023/24 ascenderán a 220.500 dólares, según se indica a continuación:

<i>Categoría</i>	<i>Número previsto de viajes-persona</i>	<i>Monto (miles de dólares)</i>	<i>Porcentaje del presupuesto total 2022/23</i>	<i>Porcentaje del presupuesto total 2023/24</i>
Viajes en la zona de la misión	56	105,3	0,2	0,2
Viajes fuera de la zona de la misión	30	115,2	0,3	0,3
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>220,5</b>		

### III. Análisis de las diferencias<sup>5</sup>

	<i>Diferencia</i>	
<b>Personal internacional</b>	(909,7)	(3,7 %)

**• Parámetros de los gastos: armonización con los gastos y las tasas de vacantes reales**

97. La disminución de las necesidades obedece principalmente a que los gastos comunes de personal se reducen del 92,4 % al 82,1 %, según las tendencias históricas, y a que las tasas de vacantes aumentan del 8,0 % en el ejercicio 2022/23 al 10,4 % en 2023/24.

<sup>5</sup> 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.

	<i>Diferencia</i>	
<b>Personal nacional del Cuadro Orgánico</b>	415,9	10,7 %

• **Parámetros de gastos: incremento de la escala de sueldos**

98. El aumento de las necesidades se debe principalmente a un incremento del 24,0 % en la escala de sueldos de los funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico, con efecto a partir de noviembre de 2021, y a la conversión propuesta de un puesto de funcionario adjunto del Cuadro Orgánico (P-2) en funcionario nacional del Cuadro Orgánico. Ese aumento se compensa en parte con el incremento de la tasa de vacantes, que pasa del 8,0 % en el ejercicio 2022/23 al 10,5 % en 2023/24, y a la subida del tipo de cambio del chelín ugandés con el dólar de los Estados Unidos de 3.560,00 a 3.735,23 (4,9 %).

	<i>Diferencia</i>	
<b>Personal nacional de Servicios Generales</b>	490,7	6,7 %

• **Parámetros de gastos: incremento de la escala de sueldos**

99. El aumento de las necesidades se debe principalmente al incremento de la escala de sueldos del personal nacional de Servicios Generales en un 15,1 %, con efecto a partir de noviembre de 2021. El aumento de las necesidades se compensa en parte con la variación del tipo de cambio del chelín ugandés con respecto al dólar estadounidense, que pasa de 3.560,00 a 3.735,23 (4,9 %).

	<i>Diferencia</i>	
<b>Voluntarios de las Naciones Unidas</b>	(24,5)	(7,8 %)

• **Gestión: actualización de la tasa de vacantes**

100. La reducción de las necesidades se debe principalmente al aumento previsto de la tasa de vacantes entre los Voluntarios de las Naciones Unidas de contratación internacional, que pasará del 0 % en el ejercicio 2022/23 al 16,7 % en 2023/24.

	<i>Diferencia</i>	
<b>Personal temporario general</b>	(39,5)	(100,0 %)

• **Gestión: reajuste de los gastos centralizados**

101. La disminución de las necesidades se debe a la discontinuación en 2023/24 de la parte correspondiente al Centro Regional de Servicios de los gastos asignados a personal temporario general para actividades del proyecto de apoyo a la implantación de la herramienta de planificación de la cadena de suministro de Umoja, que se imputaron a los presupuestos de las misiones durante un período de transición.

	<i>Diferencia</i>	
<b>Consultores y servicios de consultoría</b>	4,7	5,8 %

• **Gestión: mayores insumos y productos**

102. El aumento de las necesidades se debe principalmente al crédito para formación lingüística, que se presupuestó con precios de contratistas particulares en el ejercicio 2022/23, pero será impartida por consultores en 2023/24. El aumento de los recursos necesarios se compensa en parte con la reducción de las necesidades de servicios de

consultoría para impartir capacitación sobre un nuevo sistema de gestión de consultas (ServiceNow).

	<i>Diferencia</i>	
<b>Viajes oficiales</b>	32,9	15,2 %

• **Gestión: mayores insumos y productos**

103. El aumento de las necesidades obedece principalmente a un incremento de las misiones fuera de la zona, de los viajes del personal administrativo del Centro Regional de Servicios en relación con la aplicación del nuevo sistema de gestión de consultas (ServiceNow) y del número de funcionarios de la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones y otras dependencias que viajan en misión para atender compromisos con clientes.

	<i>Diferencia</i>	
<b>Tecnología de la información y las comunicaciones</b>	725,8	20,1 %

• **Gestión: mayores insumos y productos**

104. El aumento de las necesidades se debe principalmente a: a) el crédito para restablecer los servicios especializados de conectividad a Internet, que se interrumpieron durante la pandemia de COVID-19 al disminuir sustancialmente el número de usuarios de Internet en el Centro a raíz de las modalidades de trabajo a distancia; y b) el crédito para servicios de computación en la nube que permitan al Centro almacenar datos de tecnología y disponer de sistemas de seguridad a fin de mejorar el desempeño y la eficiencia y de reducir los costos. El aumento de las necesidades se compensa en parte por la cancelación del acuerdo financiero con la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos para servicios de asistencia informática.

	<i>Diferencia</i>	
<b>Servicios médicos</b>	(7,8)	(7,3 %)

• **Gestión: menores insumos y productos**

105. La reducción de las necesidades se debe principalmente a la menor demanda de suministros médicos.

	<i>Diferencia</i>	
<b>Suministros, servicios y equipo de otro tipo</b>	34,2	7,9 %

• **Gestión: menores insumos y productos**

106. El aumento de las necesidades se debe principalmente a: a) la dotación para atender nuevas solicitudes de capacitación del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno sobre el manejo de la tecnología de la información y las comunicaciones, la ciberseguridad y la gestión de riesgos, y del Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada sobre la gestión del transporte aéreo y marítimo, la cadena de suministro, el análisis de datos y el transporte de mercancías peligrosas; y b) el aumento de las adquisiciones en concepto de instalaciones e infraestructura, que generaron gastos adicionales de transporte. El aumento de los recursos necesarios se compensa en parte con una reducción de las necesidades debida al cambio de las modalidades de formación lingüística del personal (los cursos de francés son impartidos por

consultores en lugar de contratistas particulares) y a la disminución de los recursos dedicados a otros contratistas particulares para necesidades temporales.

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

107. La Asamblea General deberá adoptar las siguientes medidas en relación con la financiación del Centro Regional de Servicios de Entebbe:

- a) Consignar la suma de 43.754.200 dólares para el mantenimiento del Centro durante el período de 12 meses comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024;
- 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 2024;
- c) Tomar nota de los recursos necesarios para el proyecto de presupuesto por programas correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 respecto de la parte que corresponde a las misiones políticas especiales clientes del Centro a fin de satisfacer las necesidades de financiación de este en el período comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024.

#### V. Resumen de las medidas adoptadas para aplicar las decisiones y solicitudes formuladas por la Asamblea General en sus resoluciones [76/274](#) y [76/278](#), incluidas las solicitudes y recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto refrendadas por la Asamblea

##### A. Asamblea General

###### Cuestiones transversales

(Resolución [76/274](#))

---

###### *Solicitud o recomendación*

Solicita al Secretario General que mejore la supervisión exhaustiva de las actividades de las misiones de mantenimiento de la paz y aplique las recomendaciones de los órganos de supervisión pertinentes a este respecto para evitar deficiencias en la gestión y las pérdidas económicas conexas con el fin de asegurar el pleno cumplimiento de las disposiciones del Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas (párr. 17).

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

El Centro Regional de Servicios ha aplicado el 100 % del informe de auditoría de la OSSI correspondiente a 2020/21 (2 recomendaciones) y el 18 % del correspondiente a 2021/22 (11 recomendaciones). De las nueve recomendaciones abiertas de la OSSI para 2021/22, una está aplicándose y las demás se aplicarán en 2023. Asimismo, el Centro ha aplicado el 100 % de las recomendaciones formuladas por la Junta de Auditores en 2021 (tres recomendaciones). Las cuatro recomendaciones de la Junta correspondientes al ejercicio financiero finalizado el 30 de junio de 2022 se aplicarán en 2023.

*Solicitud o recomendación**Medidas adoptadas para aplicar la solicitud o recomendación*

Solicita también al Secretario General que siga mejorando la transparencia presupuestaria incluyendo en sus próximos informes presupuestarios información sobre las justificaciones sustanciales de todos los cambios en los puestos y del aumento de los gastos operacionales, así como un desglose de los recursos solicitados para el personal nacional del Cuadro Orgánico y el personal del Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional (párr. 18).

Expresa preocupación por la baja tasa de cumplimiento de la directiva de la política de reserva anticipada de pasajes de avión y solicita al Secretario General que intensifique los esfuerzos para seguir mejorando la tasa de cumplimiento de la directiva de la política de reserva anticipada en todas las categorías de viaje, teniendo en cuenta las características y la naturaleza de los viajes oficiales y los motivos de incumplimiento de cada departamento, oficina y misión sobre el terreno (párr. 19).

Solicita también al Secretario General que en todas las futuras propuestas presupuestarias justifique las asignaciones temporales del personal que perciba subsidios por funciones especiales durante más de un año, indicando la duración de esas asignaciones y la situación de la contratación de los puestos conexos (párr. 31).

Reitera su preocupación por el elevado número de vacantes en relación con el personal civil, reitera además su solicitud al Secretario General de que asegure que los puestos vacantes se cubran a la mayor brevedad posible, y le solicita que examine los puestos que hayan estado vacantes durante 24 meses o más y que, en su próxima solicitud presupuestaria, proponga bien su mantenimiento, aportando una justificación clara de su necesidad, bien su supresión (párr. 33).

Solicita al Secretario General que, al formular las solicitudes presupuestarias, considere las posibilidades de transferir más funciones al personal nacional, en consonancia con los mandatos y las necesidades de las misiones, en su caso (párr. 34).

Reitera que el grado de utilización de consultores externos debe mantenerse en el mínimo absoluto y que la Organización debe emplear su capacidad interna para llevar a cabo actividades básicas o para cumplir funciones que se repiten en el tiempo (párr. 46).

El desglose de los recursos solicitados entre personal nacional del Cuadro Orgánico y personal nacional de Servicios Generales figura en la sección II del presente informe, relativa a los recursos financieros.

En la sección II.F, especialmente en los párrafos 67 a 90, y en el análisis de las diferencias (secc. III) se ofrece una justificación detallada de los cambios en los puestos y del aumento de los gastos operacionales.

Se recuerda a todos los funcionarios la necesidad de presentar en plazo las solicitudes de viaje para cumplir con la política de compras anticipadas. Además, antes de certificar las solicitudes, los oficiales certificadores del Centro Regional de Servicios revisan y confirman el motivo alegado para el retraso en la presentación o el incumplimiento, una información que debe recogerse en Umoja al crear solicitudes de viaje.

Los porcentajes de cumplimiento actualizados se facilitan en el proyecto piloto de información presupuestaria.

En el piloto de información presupuestaria se presenta la información solicitada.

El Centro Regional de Servicios no tiene actualmente ningún puesto vacante desde hace 24 o más meses.

El Centro Regional de Servicios propone convertir un puesto de categoría P-2 en puesto de funcionario nacional del Cuadro Orgánico. En el párrafo 70 se justifica en detalle esta propuesta.

El Centro Regional de Servicios no ha contratado a ningún consultor para funciones en las que tiene capacidad y competencias internas. Ha contratado a un ingeniero consultor para gestionar y supervisar el mantenimiento de sus edificios, y servicios de consultoría para fomentar el multilingüismo y mejorar los conocimientos de francés de su personal, dado que no podían obtenerse internamente. Además, el Centro

Solicita además al Secretario General que, en las futuras propuestas presupuestarias de cada misión, informe, según proceda, sobre la tendencia de utilización de cada misión de los servicios prestados por el Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) y la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi (Italia), y que en sus informes facilite información actualizada sobre los servicios prestados a las operaciones de mantenimiento de la paz, en particular en materia de aviación, despliegue de existencias, adquisiciones y cualesquiera otros servicios, así como sobre la mejora de la eficiencia, de los resultados y los ahorros de costos que se hayan derivado de la prestación de estos servicios (párr. 59).

presupuestó los servicios de un consultor para actividades de capacitación y orientación sobre el uso del nuevo sistema de gestión de consultas ServiceNow, dado que no se disponía de expertos internos para atender esta necesidad.

En el anexo IV del presente informe se presentan las tendencias de utilización en las misiones de los servicios prestados por el Centro Regional de Servicios y se ofrece información actualizada sobre los servicios prestados a las operaciones de mantenimiento de la paz. Se está elaborando un informe más exhaustivo sobre la eficiencia, la mejora de los resultados y el ahorro de costes, que se presentará en la propuesta presupuestaria para 2024/25.

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

### Financiación del Centro Regional de Servicios de Entebbe

(A/76/760/Add.6)

La Comisión Consultiva reconoce la importancia de la capacitación para atender las necesidades de desarrollo profesional del personal y apoya a la Organización en el cumplimiento de sus mandatos y observa que, según la política de aprendizaje y desarrollo de la Secretaría (ST/SGB/2009/9, párr. 2.2), se espera que el personal dedique obligatoriamente cinco días al año como mínimo a fines de capacitación. La Comisión considera que el modelo de escalabilidad debería ajustarse en mayor medida a las expectativas y normas previstas en la política de la Secretaría y, por lo tanto, disponer unos cinco días por miembro de personal al año para fines de aprendizaje y desarrollo (párr. 9).

A fin de ofrecer más claridad al Comité Consultivo, el modelo de escalabilidad se ha afinado para delimitar claramente los cinco días de formación obligatoria del personal dispuestos en el párrafo 2.2. del documento ST/SGB/2009/9 y otros cinco días necesariamente dedicados a ampliar las competencias técnicas, una exigencia básica para garantizar la eficacia operacional. La ampliación de los conocimientos técnicos no se enmarca en el desarrollo general del personal, sino que es un requisito operacional para que las actividades del Centro Regional de Servicios permitan cada año que el personal se mantenga al corriente de las nuevas exigencias normativas, aprenda a manejar las funciones de Umoja, entre otras, enseñe a otros miembros del personal o aprenda de ellos, algo indispensable para acceder a la plataforma de Umoja y manejar sus funciones, y se ponga al día o aprenda cómo tramitar transacciones en los distintos sistemas de aplicación de las Naciones Unidas, además de otras necesidades operativas para trabajar eficazmente en el Centro. En los últimos ciclos de evaluación, el Centro también ha registrado una tasa de movimiento de personal superior a la normal, lo que a su vez ha aumentado la demanda de fortalecimiento de las capacidades técnicas. En

La Comisión Consultiva reconoce las ventajas del modelo de escalabilidad del Centro Regional de Servicios a la hora de determinar los recursos necesarios para llevar a cabo funciones transaccionales, así como la necesidad de ponderar los datos transaccionales para tener en cuenta el doble efecto de la pandemia de COVID-19 y el aumento temporal de las necesidades en relación con las misiones. La Comisión espera con interés que en el siguiente informe presupuestario se facilite información actualizada sobre las medidas adoptadas para reducir o eliminar la necesidad de recurrir a la ponderación, en particular porque el modelo tiene en cuenta los períodos de mayor trabajo, y sobre la transición gradual de las entidades clientes del Centro Regional de Servicios a la “próxima normalidad” pospandémica. La Comisión recuerda las observaciones y recomendaciones sobre el modelo de escalabilidad que formuló en sus anteriores informes sobre el Centro Regional de Servicios (las más recientes figuran en [A/75/822/Add.9](#), párrs. 8 a 11). Teniendo en cuenta las observaciones que formula en el presente informe, la Comisión considera que el modelo puede perfeccionarse y estabilizarse y espera que se siga aplicando en futuros informes presupuestarios (párr. 10).

2021/22, el 18 % del personal del Centro estaba recién contratado, por lo que necesitaba esa capacitación para realizar las funciones transaccionales que tenían asignadas. Las nuevas contrataciones también sobrecargaron la capacidad existente, ya que se encomendó a otros miembros del personal superior que hicieran de mentores de los nuevos contratados para que adquirieran las competencias adecuadas antes de tramitar las transacciones. De no dedicarse el tiempo necesario a atender esas necesidades operacionales se sobreestimaría el tiempo de tramitación, con lo que no se dispondría de los recursos humanos necesarios para cumplir el mandato del Centro, lo que afectaría a la precisión del modelo.

El promedio ponderado se utilizó por primera vez en el modelo de escalabilidad aplicado a la propuesta presupuestaria para el ejercicio 2022/23. Antes, los volúmenes históricos reales de transacciones del ejercicio presupuestario previo, junto con los datos completos del ejercicio fiscal, servían de base de referencia para hacer proyecciones con el modelo de escalabilidad. El método del promedio ponderado se introdujo para mitigar el efecto negativo de la disminución anormal de las transacciones a causa de la pandemia de COVID-19. Era evidente que utilizar volúmenes transaccionales históricos pasados muy afectados por la pandemia socavaría la precisión del modelo y expondría al Centro a una insuficiencia de recursos humanos, lo que repercutiría directamente en la continuidad de las operaciones y el cumplimiento del mandato. En la propuesta presupuestaria para 2022/23, se aplicaron a los ejercicios 2018/19, 2019/20 y 2020/21 unos factores de ponderación del 50 %, el 30 % y el 20 % respectivamente, asignando el más alto al período anterior a la pandemia para mitigar los efectos de la COVID-19. Además de los efectos de la pandemia, el promedio ponderado también sirvió para abordar el problema de los valores atípicos de transacciones ocasionados por los picos de actividad de algunos años.

En la propuesta presupuestaria correspondiente a 2023/24, el Centro Regional de Servicios ha modificado los factores de ponderación para afinar aún más el módulo, aplicando factores del 20 %, 30 % y 50 % a las transacciones de 2019/20, 2020/21 y 2021/22, respectivamente. La mayor ponderación correspondió a las transacciones de 2021/22, ejercicio en el que los efectos de las fluctuaciones de la COVID-19 fueron menores. Para los próximos ciclos de evaluación del desempeño, el Centro seguirá afinando las ponderaciones o dará la misma ponderación a todos los ejercicios transaccionales, en función de la situación. En todas las propuestas presupuestarias futuras se

La Comisión Consultiva aplaude que se trate de automatizar procesos en la mayor medida posible y espera recibir más información sobre los avances realizados y las lecciones aprendidas al respecto, incluidas las ganancias en eficiencia conexas, en futuros informes presupuestarios (véase también [A/75/822/Add.9](#), párr. 33) (párr. 11 a)).

La Comisión Consultiva recuerda que la Asamblea General, en sus resoluciones [75/252](#), [73/346](#) y [71/263](#), puso de relieve la importancia fundamental que tiene la igualdad de los seis idiomas oficiales de las Naciones Unidas y la importancia del multilingüismo en las actividades de las Naciones Unidas. La Comisión toma nota de que el Centro está tratando de aumentar el dominio de idiomas de su personal y confía en que, a fin de mejorar los servicios que presta a sus clientes y atender las necesidades de estos, redoble sus esfuerzos para que una mayor parte de su personal llegue a dominar el árabe y el francés y pueda comunicarse con los clientes que hablen estos idiomas, y confía también en que informe al respecto en futuros informes presupuestarios (párr. 11 b)).

La Comisión Consultiva opina que deberían aplicarse en mayor medida las enseñanzas extraídas durante la pandemia de COVID-19 y reitera que se debería hacer un mayor uso de las reuniones virtuales y las herramientas de capacitación en línea y reducir al mínimo los viajes para asistir a talleres, conferencias o reuniones y que, cuando se propongan tales viajes, se deberían ofrecer justificaciones detalladas (párr. 11 c)).

justificará la aplicación de todo valor ponderado, como se ha hecho en la propuesta presupuestaria para 2023/24.

El Centro Regional de Servicios seguirá buscando posibilidades de automatizar otros procesos para ganar en eficiencia. Gracias a la automatización robótica de procesos en la Dependencia de Facturación Telefónica, el Centro pudo mejorar la eficiencia de los procesos, lo que permitió tramitar facturas por valor de 745.000 dólares para su recuperación. Se eliminaron errores humanos y se mejoró la gestión de datos para un mejor análisis. Entre los retos de la automatización robótica de procesos están los prerequisites de los procesos de comercialización y la necesidad de coordinación al utilizar recursos externos. El Centro se compromete a presentar y justificar en los informes presupuestarios los gastos anuales de mantenimiento ocasionados por la automatización robótica de procesos en la Dependencia de Facturación Telefónica y seguirá buscando otras líneas de servicio que puedan beneficiarse de la implantación de la automatización robótica de procesos.

Como en años anteriores, el Centro Regional de Servicios seguirá concediendo suma importancia a la mejora de los conocimientos lingüísticos de su personal en los seis idiomas oficiales de las Naciones Unidas. Ya ha logrado avances considerables en la capacitación del personal al mejorar sus competencias en francés mediante cursos de distintos niveles. En función de sus necesidades operacionales y de la demanda de los clientes, el Centro primará la integración del multilingüismo en la prestación de servicios, con lo que creará un vínculo directo entre la ejecución del mandato y el multilingüismo. Para el ejercicio 2023/24, el Centro tiene previsto colmar lagunas lingüísticas de los miembros del personal que ocupan puestos que requieren el conocimiento de idiomas distintos del inglés mediante una combinación de cursos por Internet y clases virtuales y presenciales.

El Centro Regional de Capacitación y Conferencias aprovechará las enseñanzas extraídas de la pandemia de COVID-19 y seguirá ampliando su capacidad tecnológica para poder acoger talleres, reuniones y conferencias virtuales. El Centro confía en que los organizadores de tales eventos escogerán la modalidad de celebración que mejor convenga en función de la eficacia. El Centro también es consciente de que no todos los eventos se prestan a la participación virtual y de que la eficacia de las modalidades híbridas de capacitación deberá ser evaluada posteriormente por los facilitadores. Por lo que respecta a la necesidad de viajar para asistir a eventos en el Centro, la Secretaría

La Comisión Consultiva confía en que, como el grado de satisfacción general se ha mantenido en el 75 % y se prevé que siga así, el Centro tome medidas para determinar los motivos del estancamiento y ataje las deficiencias que pueda haber a fin de aumentar la satisfacción de los clientes. La Comisión espera recibir información detallada al respecto en el siguiente informe presupuestario (párr. 11 d)).

La Comisión Consultiva reitera que es importante fomentar la capacidad nacional y recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que en la próxima propuesta presupuestaria presente nuevas propuestas de conversión de puestos y plazas en puestos y plazas de contratación nacional, según sea viable desde el punto de vista operacional (véanse también [A/75/822](#), párr. 45; y el párr. 22 del presente informe) (párr. 15).

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 una justificación clara en el proyecto de presupuesto y los documentos conexos (párr. 20).

ya tiene mecanismos para asegurarse de que las solicitudes de viaje se examinen antes de que la entidad de origen las apruebe y de que la participación de miembros del personal es necesaria.

Conforme a lo solicitado, el Centro Regional de Servicios ha expuesto en su informe presupuestario las medidas que está aplicando para averiguar las causas de posibles deficiencias y aumentar la satisfacción de los clientes. La satisfacción de los clientes se aborda en todos los ámbitos de actuación, tanto a nivel operacional, a través de los grupos de usuarios del Centro, como a nivel estratégico, a través de la Junta de Clientes y el Comité Directivo. El Centro también realiza visitas en persona para interactuar con los clientes y recabar sus opiniones, resolver problemas pendientes en materia de servicios, corregir problemas sistémicos en todas las misiones, organizar consultas con el personal y mantener informados a los clientes de los cambios que se producen en el Centro. Aunque ese tipo de visitas disminuyeron en 2020/21 y 2021/22 por las restricciones a los viajes y otras preocupaciones relacionadas con la COVID-19, el Centro las retomó en 2022/23. En la propuesta presupuestaria para 2023/24 se ofrece más información y se presentan medidas continuadas.

El Centro Regional de Servicios realiza cada año un proceso para determinar si es viable desde el punto de vista operacional convertir plazas en plazas de contratación nacional. A lo largo de los años, el Centro ha logrado importantes avances en ese proceso, pasando de una proporción de personal internacional y nacional del 62 % y el 36 % en 2011/12, a una proporción del 32 % y el 65 % por ciento en 2022/23 respectivamente. Para garantizar la continuidad de las operaciones, el Centro revisa cada año su plantilla y plantea propuestas de conversión en plazas de contratación nacional en sus informes presupuestarios. Conforme a este proceder sistemático, en su proyecto de presupuesto para 2023/24 ha vuelto a plantear medidas en ese sentido. El Centro propone convertir un puesto de categoría P-2 en puesto de funcionario nacional del Cuadro Orgánico. En el párrafo 70 se justifica en detalle esta propuesta.

El factor de vacantes propuesto cumple la orientación de políticas proporcionada para aumentar la precisión y la coherencia de los factores de vacantes aplicados en el proyecto de presupuesto para el ejercicio 2023/24, y garantizar que las tasas de vacantes propuestas se basen, en la medida de lo posible, en las tasas reales, como se indica en el párrafo 92.

La Comisión Consultiva confía en que el Centro Regional de Servicios siga esforzándose por mejorar la representación de género y se facilite información al respecto en informes futuros (párr. 32).

La Comisión Consultiva toma nota de la información que se le proporcionó sobre las actividades de las dependencias arrendatarias y sobre la práctica habitual relacionada con estas y reitera su opinión de que la designación de dependencias arrendatarias y sus relaciones jerárquicas deberían basarse en criterios claros que se apliquen de forma coherente en la Sede y los centros de apoyo. La Comisión reitera su recomendación de 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 y el mantenimiento de dependencias arrendatarias en las entidades de las Naciones Unidas (véase también [A/75/822/Add.9](#), párr. 16) (párr. 35).

El Centro Regional de Servicios se adhiere a la estrategia de paridad de género del Secretario General y defiende la mejora de la representación de género. Aunque tiene una plantilla globalmente equilibrada, el Centro seguirá trabajando desde diferentes ángulos para lograr la paridad de género en los ámbitos en los que se necesite. Además de centrarse en la contratación, el Centro también tratará de crear un entorno propicio para retener al personal y garantizar así que la paridad se mantenga una vez alcanzada.

Se está elaborando una política para la dependencia arrendataria.

## Cuestiones transversales

([A/76/760](#))

En aras de la claridad, la Comisión Consultiva reitera su recomendación de que la Asamblea General solicite al Secretario General que en los futuros presupuestos de las misiones presente cifras desglosadas de los Voluntarios de las Naciones Unidas, en función de si pertenecen a la categoría del personal internacional o del personal nacional, así como las correspondientes consecuencias financieras. En vista de su potencial para la creación de capacidad nacional, la Comisión también confía en que en los futuros presupuestos de las misiones se propongan más plazas de Voluntarios de las Naciones Unidas de contratación nacional, según proceda (párr. 53).

Con el fin de reducir los gastos de viaje, la Comisión Consultiva reitera que, siempre que sea posible, deben utilizarse plenamente las tecnologías avanzadas y las herramientas de capacitación a distancia, y los viajes deben combinarse o realizarse con menos viajeros (véase también [A/73/779](#), párrs. 16, 18 y 19). La Comisión confía además en que las disposiciones del

Las cifras desglosadas y las consecuencias financieras correspondientes se recogen en la información complementaria.

Los detalles se presentan en la sección II.D del presente informe, relativa a los viajes oficiales, así como en la información complementaria.

boletín ST/SGB/2009/9 se apliquen de forma coherente a los viajes que realice el personal para asistir a conferencias internas. La Comisión espera recibir información desglosada sobre los viajes dentro y fuera de las zonas de las misiones en los futuros informes sinópticos y en los informes sobre las misiones de mantenimiento de la paz (párr. 55).

La Comisión Consultiva reitera su recomendación de que la Asamblea General solicite al Secretario General que, en el próximo informe sinóptico y en los informes presupuestarios de las misiones, proporcione información detallada sobre la recuperación de costos que incluya, entre otros aspectos, las actividades sujetas a recuperación de costos, los recursos humanos y financieros utilizados en las misiones, la clasificación de los ingresos gastables y no gastables y la cantidad que se devolverá a los Estados Miembros, así como la utilización del fondo de recuperación de costos de mantenimiento de la paz (véanse también [A/76/760/Add.5](#), párrs. 40 a 43, y [A/76/760/Add.10](#), párr. 52) (párr. 78).

Los detalles figuran en la información complementaria.

## Anexo I

### Definiciones

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

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

- **Creación de puestos:** Se propone crear un nuevo puesto cuando se necesitan recursos adicionales y no es posible redistribuirlos desde otras oficinas ni realizar ciertas actividades concretas con los recursos disponibles.
- **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 de contratistas particulares o de personas con 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 puestos de contratación nacional los contratos de contratistas particulares o de personas con contratos 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:

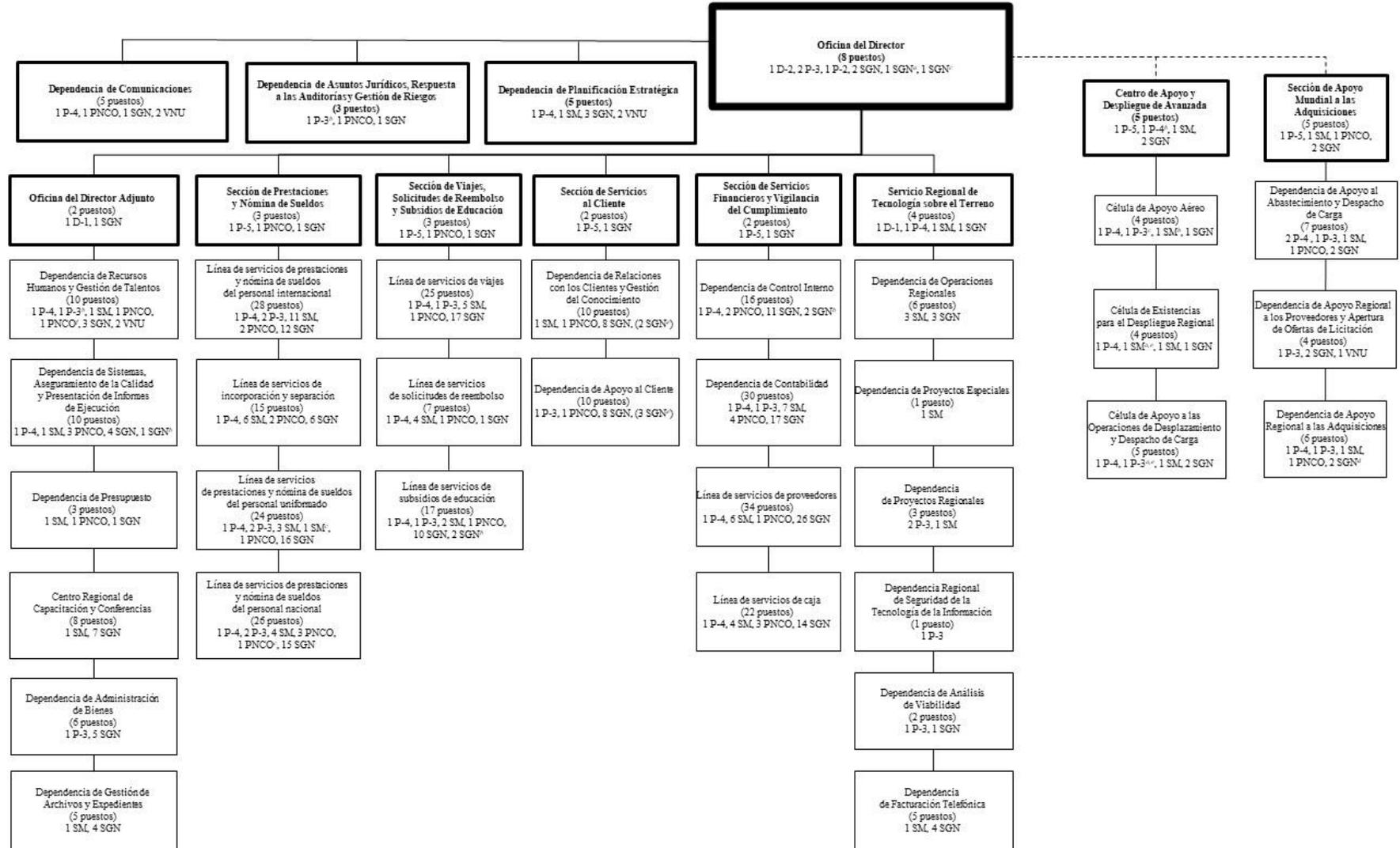
- **Mandato:** Diferencias causadas por cambios en la escala o el alcance del mandato, o por cambios efectuados en los logros previstos como resultado del mandato.

- **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 insumos necesarios para obtener un determinado nivel de productos, o por demoras en la contratación).

# Anexo II

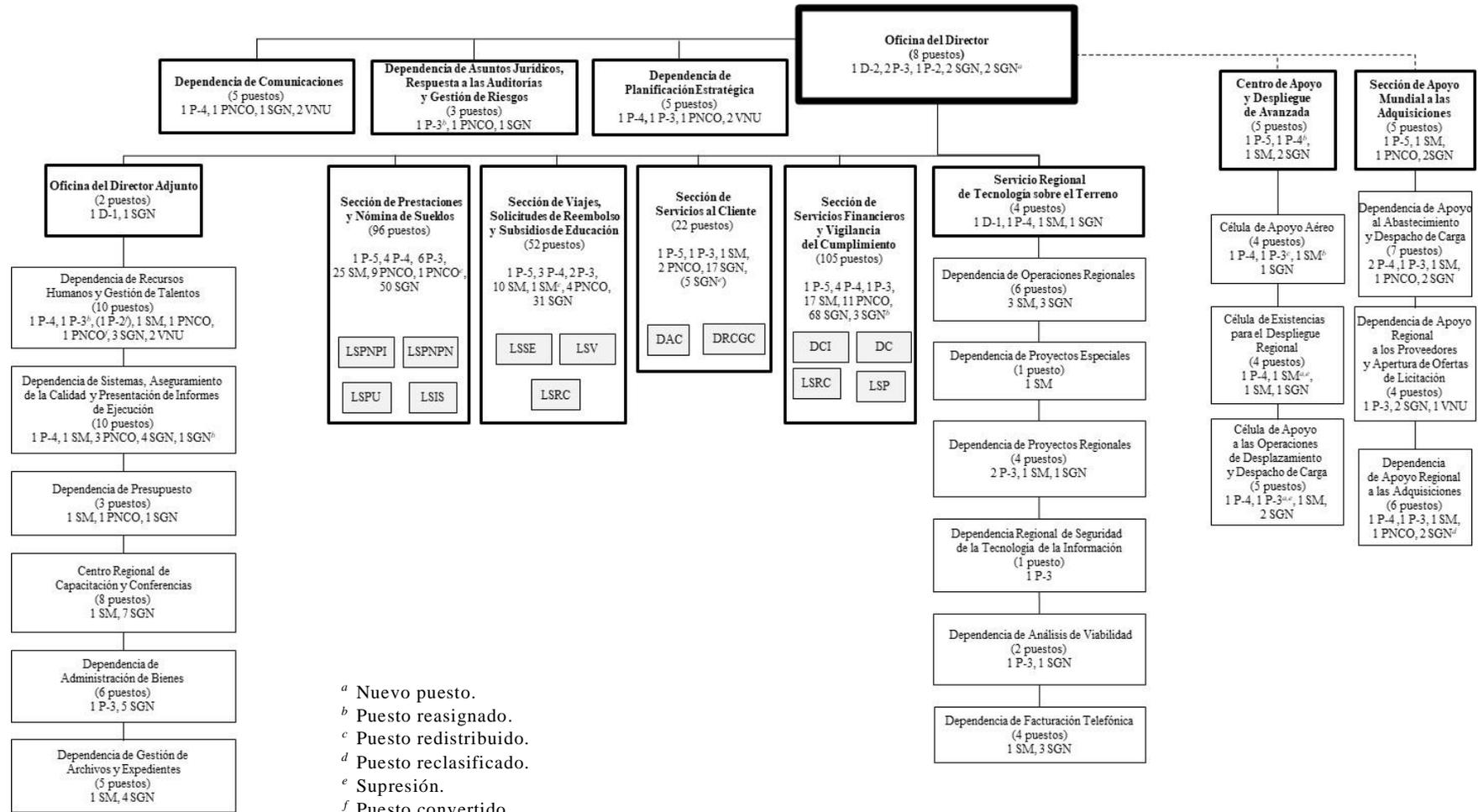
## A. Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda)

### Organigrama actual (2023/24)



## B. Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda)

### Organigrama propuesto (2023/24)



**Abreviaciones:** DAC = Dependencia de Apoyo al Cliente, DC = Dependencia de Contabilidad, DCI = Dependencia de Control Interno, DRCGC = Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento, LSIS = línea de servicios de incorporación y separación, LSP = línea de servicios de proveedores, LSPNPI = línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional, LSPNPN = línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional, LSPU = línea de servicios para el personal uniformado, LSRC = línea de servicios de solicitudes de reembolso, línea de servicios de caja, LSSE = línea de servicios de subsidios de educación, LSV = línea de servicios de viajes, PNCO = personal nacional del Cuadro Orgánico, SGN = personal nacional de Servicios Generales, SM = Servicio Móvil y VNU = Voluntarios de las Naciones Unidas.

## 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

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2019/20, 2020/21 y 2021/22) (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>
Incorporación y separación	1	Dinámico	B	792	1,000	792	623,50	493 584,04	8 226,40	1 175,20	5,79
Incorporación y separación	2	Dinámico	B	349	1,000	349	70,00	24 445,89	407,43	58,20	0,29
Incorporación y separación	3	Dinámico	B	1 096	1,000	1 095	125,00	136 921,36	2 282,02	326,00	1,61
Incorporación y separación	4	Dinámico	B	515	1,000	514	174,00	89 521,67	1 492,03	213,15	1,05
Incorporación y separación	5	Dinámico	B	537	1,000	537	138,75	74 507,04	1 241,78	177,40	0,87
Incorporación y separación	6	Dinámico	B	49	1,000	49	35,00	1 700,64	28,34	4,05	0,02
Incorporación y separación	7	Dinámico	B	2 807	1,000	2 806	55,25	155 054,31	2 584,24	369,18	1,82
Incorporación y separación	8	Dinámico	B	1 169	1,000	1 169	33,00	38 562,33	642,71	91,82	0,45
Incorporación y separación	9	Dinámico	B	261	1,000	261	13,75	3 582,50	59,71	8,53	0,04
Incorporación y separación	10	Dinámico	B	1 439	1,000	1 439	90,00	129 491,91	2 158,20	308,31	1,52
Incorporación y separación	11	Dinámico	B	7	1,000	7	70,00	461,90	7,70	1,10	0,01
Incorporación y separación	12	Dinámico	B	578	1,000	578	60,50	34 961,69	582,69	83,24	0,41
Incorporación y separación	13	Dinámico	B	2	1,000	2	16,50	32,99	0,55	0,08	0,00
Incorporación y separación	14	No dinámico	X	52	1,000	52	620,00	32 240,00	537,33	76,76	0,38

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2019/20, 2020/21 y 2021/22) (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>
Incorporación y separación	15	Dinámico	B	765	1,000	765	25,00	19 116,00	318,60	45,51	0,22
Incorporación y separación	16	No dinámico	X	1	1,000	1					1,00
<b>Subtotal</b>											<b>15</b>
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	1	Dinámico	B	4,70	1,00	4,70	40,00	187,96	3,13	0,45	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	2	Dinámico	B	4 092,20	1,00	4 091,34	35,00	143 197,04	2 386,62	340,95	1,68
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	3	Dinámico	B	245,40	1,00	245,35	42,00	10 304,64	171,74	24,53	0,12
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	4	Dinámico	B	3 565,90	1,00	3 565,15	31,50	112 302,36	1 871,71	267,39	1,32
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	5	Dinámico	B	613,80	1,00	613,67	66,00	40 502,33	675,04	96,43	0,48
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	6	Dinámico	B	208,10	1,00	208,06	24,00	4 993,36	83,22	11,89	0,06
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	7	Dinámico	B	16,60	1,00	16,60	15,00	248,95	4,15	0,59	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	8	Dinámico	B	291,70	1,00	291,64	42,00	12 248,84	204,15	29,16	0,14
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	9	Dinámico	B	1 849,50	1,00	1 849,11	73,00	134 985,26	2 249,75	321,39	1,58

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2019/20, 2020/21 y 2021/22) (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	10	Dinámico	B	2 614,60	1,00	2 614,05	32,50	84 956,73	1 415,95	202,28	1,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	11	Dinámico	B	612,10	1,00	611,97	10,00	6 119,72	102,00	14,57	0,07
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	12	Dinámico	B	2 600,10	1,00	2 599,56	10,00	25 995,56	433,26	61,89	0,30
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	13	Dinámico	B	143,60	1,00	143,57	20,00	2 871,40	47,86	6,84	0,03
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	14	Dinámico	B	723,20	1,00	723,05	15,00	10 845,73	180,76	25,82	0,13
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	15	Dinámico	B	1 710,30	1,00	1 709,94	54,00	92 336,88	1 538,95	219,85	1,08
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	16	Dinámico	B	406,10	1,00	406,02	22,50	9 135,34	152,26	21,75	0,11
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	17	Dinámico	B	–	1,00	–	15,00	–	–	–	–
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	18	Dinámico	B	66,70	1,00	66,69	20,00	1 333,72	22,23	3,18	0,02
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	19	Dinámico	B	–	1,00	–	5,00	–	–	–	–
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	20	Dinámico	B	1 079,50	1,00	1 079,27	50,00	53 963,71	899,40	128,49	0,63

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2019/20, 2020/21 y 2021/22) (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	21	Dinámico	B	6 546,40	1,00	6 545,03	40,50	265 073,75	4 417,90	631,13	3,11
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	22	Dinámico	B	11 098,70	1,00	11 096,38	28,57	317 039,39	5 283,99	754,86	3,72
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	23	Dinámico	B	751,47	1,00	751,31	10,00	7 513,12	125,22	17,89	0,09
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	24	Dinámico	B	3 144,40	1,00	3 143,74	19,00	59 731,10	995,52	142,22	0,70
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	25	Dinámico	B	19,60	1,00	19,60	15,00	293,94	4,90	0,70	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	26	Dinámico	B	42,90	1,00	42,89	20,00	857,82	14,30	2,04	0,01
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	27	Dinámico	B	9 374,50	1,00	9 372,54	23,00	215 568,40	3 592,81	513,26	2,53
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	28	Dinámico	B	14 768,00	1,00	14 764,91	10,00	147 649,11	2 460,82	351,55	1,73
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	29	Dinámico	B	537,10	1,00	536,99	22,50	12 082,22	201,37	28,77	0,14
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	30	Dinámico	B	23,83	1,00	23,83	102,00	2 430,51	40,51	5,79	0,03
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	31	Dinámico	B	4 050,00	1,00	4 049,15	39,00	157 916,96	2 631,95	375,99	1,85

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2019/20, 2020/21 y 2021/22) (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	32	Dinámico	E	226,80	0,95	214,86	1 197,86	257 375,37	4 289,59	612,80	3,02
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	33	Dinámico	B	1 393,59	1,00	1 393,30	25,00	34 832,38	580,54	82,93	0,41
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	34	Dinámico	B	269,69	1,00	269,63	25,00	6 740,87	112,35	16,05	0,08
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	35	Dinámico	B	897,60	1,00	897,41	55,00	49 357,67	822,63	117,52	0,58
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	37	No dinámico	X	1,00	1,00	1,00					1,00
<b>Subtotal</b>											<b>28</b>
Servicios nivel 2b	1	Dinámico	A	516	0,998	515	414,00	213 182,20	3 553,04	507,58	2,50
Servicios nivel 2b	2	No dinámico	X	4	1,000	4	2 625,00	10 500,00	175,00	25,00	0,12
Servicios nivel 2b	3	Dinámico	A	5	0,998	5	3 597,00	17 947,80	299,13	42,73	0,21
Servicios nivel 2b	4	No dinámico	X	1	1,000	1	433,50	433,50	7,23	1,03	0,01
Servicios nivel 2b	4	Dinámico	X	3	1,000	3	6 027,00	18 081,00	301,35	43,05	0,21
Servicios nivel 2b	5	No dinámico	A	1	0,998	1	849,00	847,24	14,12	2,02	0,01
Servicios nivel 2b	7	No dinámico	X	1	1,000	1	1 860,00	1 860,00	31,00	4,43	0,02
<b>Subtotal</b>											<b>3</b>
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	1	Dinámico	C	258	0,978	253	35,00	8 837,78	147,30	21,04	0,10
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	2	Dinámico	C	3 980	0,978	3 890	18,00	70 028,34	1 167,14	166,73	0,82

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2019/20, 2020/21 y 2021/22) (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	3	Dinámico	C	384	0,978	375	42,00	15 754,04	262,57	37,51	0,18
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	4	Dinámico	C	245	0,978	239	11,50	2 753,20	45,89	6,56	0,03
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	5	Dinámico	C	7 868	0,978	7 691	21,00	161 521,04	2 692,02	384,57	1,89
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	6	Dinámico	C	5 139	0,978	5 024	36,00	180 848,61	3 014,14	430,59	2,12
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	7	Dinámico	C	16	0,978	15	25,00	383,70	6,39	0,91	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	8	Dinámico	C	424	0,978	415	22,00	9 123,14	152,05	21,72	0,11
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	9	Dinámico	C	50	0,978	49	25,00	1 221,97	20,37	2,91	0,01
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	10	Dinámico	C	1 170	0,978	1 144	18,00	20 587,77	343,13	49,02	0,24
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	11	Dinámico	C	861	0,978	842	92,00	77 444,82	1 290,75	184,39	0,91
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	12	Dinámico	C	485	0,978	474	40,00	18 953,26	315,89	45,13	0,22
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	13	Dinámico	C	178	0,978	174	22,25	3 880,39	64,67	9,24	0,05

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2019/20, 2020/21 y 2021/22) (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	14	Dinámico	C	–	0,978	–	21,50	–	–	–	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	15	Dinámico	C	–	0,978	–	10,00	–	–	–	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	16	Dinámico	C	–	0,978	–	5,00	–	–	–	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	17	Dinámico	E	227	0,947	215	90,00	19 337,68	322,29	46,04	0,23
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	18	Dinámico	C	1 591	0,978	1 555	16,00	24 882,07	414,70	59,24	0,29
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	19	Dinámico	C	172	0,978	168	20,00	3 355,04	55,92	7,99	0,04
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	20	Dinámico	C	332	0,978	325	20,00	6 491,11	108,19	15,46	0,08
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	21	Dinámico	C	1 193	0,978	1 166	25,00	29 146,46	485,77	69,40	0,34
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	22	Dinámico	C	18 076	0,978	17 670	10,00	176 704,86	2 945,08	420,73	2,07
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	23	Dinámico	C	900	0,978	880	25,50	22 437,88	373,96	53,42	0,26
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	24	Dinámico	C	–	0,978	–	21,50	–	–	–	0,00

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2019/20, 2020/21 y 2021/22) (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	25	Dinámico	C	171	0,978	167	15,00	2 500,15	41,67	5,95	0,03
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	26	Dinámico	C	633	0,978	619	27,00	16 718,33	278,64	39,81	0,20
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	27	Dinámico	C	12	0,978	12	102,00	1 196,55	19,94	2,85	0,01
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	28	No dinámico	X	68 986	1,000	68 986	9,00	620 874,90	10 347,92	1 478,27	7,28
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	29a	Dinámico	C	1 204	0,978	1 177	30,00	35 298,35	588,31	84,04	0,41
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	29b	No dinámico	X	509	1,000	509	150,00	76 395,00	1 273,25	181,89	0,90
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	30	Dinámico	C	42 790	0,978	41 831	2,75	115 033,93	1 917,23	273,89	1,35
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	31	Dinámico	C	260	0,978	254	45,00	11 420,05	190,33	27,19	0,13
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	32	Dinámico	C	961	0,978	939	294,00	276 198,73	4 603,31	657,62	3,24
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	33	Dinámico	C	144	0,978	141	552,00	77 705,64	1 295,09	185,01	0,91
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	34	Dinámico	C	789	0,978	772	20,43	15 761,82	262,70	37,53	0,18

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2019/20, 2020/21 y 2021/22) (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	35	Dinámico	C	835	0,978	816	20,43	16 676,53	277,94	39,71	0,20
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	36	Dinámico	C	303	0,978	296	20,39	6 035,65	100,59	14,37	0,07
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	37	Dinámico	C	614	0,978	600	20,40	12 240,75	204,01	29,14	0,14
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
<b>Subtotal</b>											<b>26</b>
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	1	Dinámico	D	4 021	1,018	4 093	60,00	245 559,96	4 092,67	584,67	2,88
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	2	Dinámico	D	8 474	1,018	8 624	22,50	194 046,69	3 234,11	462,02	2,28
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	7 137	1,018	7 264	3,00	21 792,26	363,20	51,89	0,26
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	4	Dinámico	D	4 733	1,018	4 817	45,00	216 765,65	3 612,76	516,11	2,54
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	5	Dinámico	D	6 074	1,018	6 182	1,50	9 272,77	154,55	22,08	0,11

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2019/20, 2020/21 y 2021/22) (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	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	6 938	1,018	7 061	30,00	211 833,02	3 530,55	504,36	2,48
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	3 343	1,018	3 403	30,00	102 075,20	1 701,25	243,04	1,20
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	9	Dinámico	D	5 294	1,018	5 388	60,00	323 281,87	5 388,03	769,72	3,79
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	10	Dinámico	D	1 630	1,018	1 659	60,00	99 568,21	1 659,47	237,07	1,17
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	11	Dinámico	D	3 654	1,018	3 719	5,00	18 593,17	309,89	44,27	0,22
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	12	No dinámico	X	1	1,000	1					0,75
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	13	No dinámico	X	1	1,000	1					1,00
<b>Subtotal</b>											<b>24</b>
Viajes	1	Dinámico	A	3 415	0,998	3 408	87,50	298 229,45	4 970,49	710,07	3,50
Viajes	2	Dinámico	B	9 503	1,000	9 501	54,50	517 810,62	8 630,18	1 232,88	6,07
Viajes	3	Dinámico	D	5 282	1,018	5 376	22,92	123 215,02	2 053,58	293,37	1,45
Viajes	4	Dinámico	D	5 471	1,018	5 568	30,90	172 055,23	2 867,59	409,66	2,02
Viajes	5	Dinámico	D	8 873	1,018	9 031	27,50	248 341,28	4 139,02	591,29	2,91

Línea de servicios	Identificación del proceso	Tipo de multiplicador	Categoría de multiplicador	Datos del volumen de referencia (promedio de 2019/20, 2020/21 y 2021/22) (número de transacciones)	Multiplicador	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
Viajes	6	Dinámico	D	5 283	1,018	5 376	34,50	185 485,19	3 091,42	441,63	2,18	
Viajes	7	Dinámico	D	5 471	1,018	5 568	29,00	161 475,78	2 691,26	384,47	1,89	
Viajes	8	Dinámico	D	10 753	1,018	10 945	10,00	109 445,13	1 824,09	260,58	1,28	
Viajes	9	No dinámico	X	3	1,000	3					3,00	
Viajes	10	No dinámico	X	1	1,000	1					1,00	
<b>Subtotal</b>											<b>25</b>	
Solicitudes de reembolso	1	Dinámico	B	5 626	1,000	5 624	12,00	67 493,08	1 124,88	160,70	0,79	
Solicitudes de reembolso	2	Dinámico	A	5 500	0,998	5 489	21,00	115 267,42	1 921,12	274,45	1,35	
Solicitudes de reembolso	3	Dinámico	A	4 286	0,998	4 277	17,00	72 707,92	1 211,80	173,11	0,85	
Solicitudes de reembolso	4	Dinámico	D	4 793	1,018	4 878	40,00	195 123,23	3 252,05	464,58	2,29	
Solicitudes de reembolso	5	Dinámico	D	–	1,018	–	17,00	–	–	–	0,00	
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	
<b>Subtotal</b>											<b>7</b>	
Subsidio de educación	1	Dinámico	B	6 688	1,000	6 686	199,29	1 332 464,38	22 207,74	3 172,53	15,63	
Subsidio de educación	2	No dinámico	X	1	1,000	1					1,00	
<b>Subtotal</b>											<b>17</b>	
Caja	1a	No dinámico	X	19 900	1,000	19 900	15,00	298 500,00	4 975,00	710,71	3,50	
Caja	1b	Dinámico	A	73 205	0,998	73 053	1,20	87 664,11	1 461,07	208,72	1,03	
Caja	1c	Dinámico	A	215 282	0,998	214 836	1,60	343 738,19	5 728,97	818,42	4,03	
Caja	2a	No dinámico	X	9 500	1,000	9 500	45,00	427 500,00	7 125,00	1 017,86	5,01	

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2019/20, 2020/21 y 2021/22) (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>
Caja	2b	Dinámico	A	6 507	0,998	6 494	30,00	194 809,27	3 246,82	463,83	2,28
Caja	3	Dinámico	A	689	0,998	687	55,00	37 789,19	629,82	89,97	0,44
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	7 316	0,998	7 301	1,00	7 300,57	121,68	17,38	0,09
Caja	7a	No dinámico	X	250	1,000	250	150,00	37 500,00	625,00	89,29	0,44
Caja	7b	Dinámico	A	16 435	0,998	16 401	13,25	217 313,39	3 621,89	517,41	2,55
Caja	7c	Dinámico	A	14 500	0,998	14 470	5,00	72 349,56	1 205,83	172,26	0,85
Caja	8	Dinámico	A	1 153	0,998	1 151	7,50	8 630,36	143,84	20,55	0,10
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
<b>Subtotal</b>											<b>22</b>
Proveedores	1	Dinámico	E	35 252	0,947	33 397	40,60	1 355 921,70	22 598,70	3 228,39	15,90
Proveedores	2	Dinámico	E	8 813	0,947	8 349	39,50	329 796,23	5 496,60	785,23	3,87
Proveedores	3a	Dinámico	A	16 243	0,998	16 210	23,00	372 825,55	6 213,76	887,68	4,37
Proveedores	3b	Dinámico	A	541	0,998	540	23,00	12 427,52	207,13	29,59	0,15
Proveedores	4	Dinámico	D	3 373	1,018	3 433	44,00	151 031,71	2 517,20	359,60	1,77
Proveedores	5	Dinámico	A	9 600	0,998	9 580	15,00	143 697,63	2 394,96	342,14	1,69
Proveedores	6	Dinámico	A	35 520	0,998	35 447	13,00	460 805,02	7 680,08	1 097,15	5,40
Proveedores	7	No dinámico	X	1	1,000	1					1,00
<b>Subtotal</b>											<b>34</b>
Controles internos	1	Dinámico	E	2 070	0,947	1 961	451,48	885 204,95	14 753,42	2 107,63	10,38
Controles internos	2	Dinámico	E	476	0,947	451	212,60	95 951,97	1 599,20	228,46	1,13

Línea de servicios	Identificación del proceso	Tipo de multiplicador	Categoría de multiplicador	Datos del volumen de referencia (promedio de 2019/20, 2020/21 y 2021/22) (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								
Controles internos	3	No dinámico	E	12	0,947	11	810,00	9 208,42	153,47	21,92	0,11	
Controles internos	4	No dinámico	E	12	0,947	11	570,00	6 480,00	108,00	15,43	0,08	
Controles internos	5	No dinámico	E	12	0,947	11	930,00	10 572,63	176,21	25,17	0,12	
Controles internos	6	No dinámico	E	4	0,947	4	900,00	3 410,53	56,84	8,12	0,04	
Controles internos	7	No dinámico	E	72	0,947	68	2 931,75	199 976,21	3 332,94	476,13	2,35	
Controles internos	8	No dinámico	E	224	0,947	213	126,32	26 853,41	447,56	63,94	0,31	
Controles internos	9	No dinámico	E	224	0,947	213	126,32	26 853,41	447,56	63,94	0,31	
Controles internos	10	No dinámico	E	224	0,947	213	126,32	26 853,41	447,56	63,94	0,31	
Controles internos	11	No dinámico	X	1	1,000	1					1,00	
<b>Subtotal</b>												<b>16</b>
Contaduría	1	Dinámico	F	19	1,000	19	9 670,29	180 834,50	3 013,91	430,56	2,12	
Contaduría	2	Dinámico	F	227	1,000	227	245,40	55 656,72	927,61	132,52	0,65	
Contaduría	3	Dinámico	F	227	1,000	227	900,00	204 120,00	3 402,00	486,00	2,39	
Contaduría	4	Dinámico	G	916	1,000	916	77,50	70 991,76	1 183,20	169,03	0,83	
Contaduría	5	Dinámico	G	951	1,000	951	20,00	19 023,35	317,06	45,29	0,22	
Contaduría	6	Dinámico	G	120	1,000	120	454,00	54 298,64	904,98	129,28	0,64	
Contaduría	7	No dinámico	X	12	1,000	12	2 295,00	27 540,00	459,00	65,57	0,32	
Contaduría	8	No dinámico	X	12	1,000	12	2 075,00	24 900,00	415,00	59,29	0,29	
Contaduría	9	No dinámico	X	48	1,000	48	30,00	1 431,76	23,86	3,41	0,02	
Contaduría	10	Dinámico	E	4 875	0,947	4 618	330,00	1 524 078,95	25 401,32	3 628,76	17,88	
Contaduría	11	No dinámico	X	12	1,000	12	287,00	3 444,00	57,40	8,20	0,04	
Contaduría	12	No dinámico	X	2	1,000	2	360,00	720,00	12,00	1,71	0,01	
Contaduría	13	Dinámico	E	475	0,947	450	348,76	157 008,94	2 616,82	373,83	1,84	
Contaduría	14	Dinámico	G	90	1,000	90	60,00	5 400,00	90,00	12,86	0,06	
Contaduría	15	No dinámico	X	12	1,000	12	5 615,00	67 380,00	1 123,00	160,43	0,79	
Contaduría	16	Dinámico	F	238	1,000	238	150,00	35 640,00	594,00	84,86	0,42	
Contaduría	17	No dinámico	X	1	1,000	1					1,00	
<b>Subtotal</b>												<b>30</b>

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2019/20, 2020/21 y 2021/22) (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>
Sección de Servicios al Cliente	1	Dinámico	A	5 006	0,998	4 996	205,00	1 024 175,82	17 069,60	2 438,51	12,01
Sección de Servicios al Cliente	2	No dinámico	X	2	1,000	2					2,00
Sección de Servicios al Cliente	3	No dinámico	X	1	1,000	1					1,00
Sección de Servicios al Cliente	4	No dinámico	X	1	1,000	1					1,00
Sección de Servicios al Cliente	5	No dinámico	X	3	1,000	3					3,00
Sección de Servicios al Cliente	6	No dinámico	X	1	1,000	1					1,00
Sección de Servicios al Cliente	7	No dinámico	X	2	1,000	2					2,00
<b>Subtotal</b>											<b>22</b>
<b>Total (redondeado)</b>											<b>269</b>

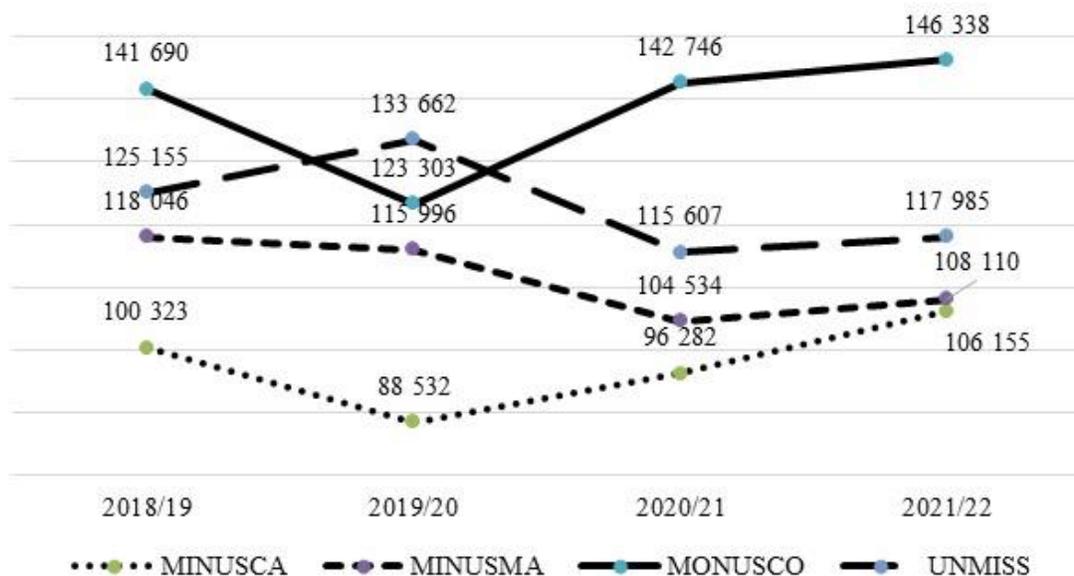


Centroafricana y el Chad, MINURSO = Misión de las Naciones Unidas para el Referéndum del Sáhara Occidental, MINUSCA = Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Centroafricana, MINUSMA = Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en Malí, MONUC = Misión de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo, MONUSCO = Misión de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo, ONUUA = Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, UNAMID = Operación Híbrida de la Unión Africana y las Naciones Unidas en Darfur, UNIOGBIS = Oficina Integrada de las Naciones Unidas para la Consolidación de la Paz en Guinea-Bissau, UNISFA = Fuerza Provisional de Seguridad de las Naciones Unidas para Abyei, UNITAMS = Misión Integrada de Asistencia de las Naciones Unidas para la Transición en el Sudán, UNMEER = Misión de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola, UNMIS = Misión de las Naciones Unidas en el Sudán, UNMISS = Misión de las Naciones Unidas en Sudán del Sur, UNOCA = Centro de Operaciones de las Naciones Unidas en el Afganistán, UNOWAS = Oficina de las Naciones Unidas para África Occidental y el Sahel, UNPOS = Oficina Política de las Naciones Unidas para Somalia, UNSMIL = Misión de Apoyo de las Naciones Unidas en Libia, UNSOA = Oficina de las Naciones Unidas de Apoyo a la Misión de la Unión Africana en Somalia, UNSOM = Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en Somalia y UNSOS = Oficina de las Naciones Unidas de Apoyo en Somalia.

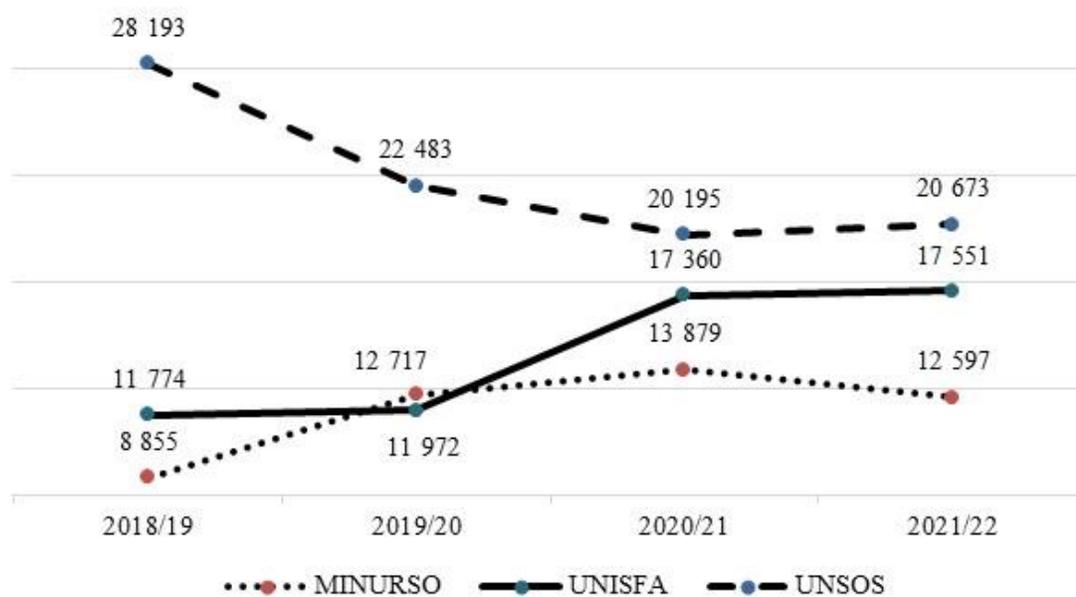
## B. Volumen de transacciones, por cliente

Misión	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22
<i>Misiones de mantenimiento de la paz</i>				
MINURSO	8 855	12 717	13 879	12 597
MINUSCA	100 323	88 532	96 282	106 155
MINUSMA	118 046	115 996	104 534	108 110
MONUSCO	141 690	123 303	142 746	146 338
UNISFA	11 774	11 972	17 360	17 551
UNMISS	125 155	133 662	115 607	117 985
UNSOS	28 193	22 483	20 195	20 673
<i>Otras misiones</i>				
Comisión Mixta Camerún-Nigeria	103	244	472	682
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África	–	–	17	57
Grupo de Expertos sobre Somalia	–	40	53	52
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos	899	1 126	543	838
UNAMID	134 099	88 158	67 579	6 032
UNIOGBIS	2 716	4 276	2 328	43
UNITAMS	–	–	610	4 165
ONUUA	560	931	538	815
UNOCA	2 424	1 840	1 612	2 183
UNOWAS	1 490	2 412	2 053	3 398
UNSMIL	1 883	3 684	3 250	4 120
UNSONM	4 189	7 106	5 395	6 034

## C. Misiones de mantenimiento de la paz: tendencia de las transacciones, por volumen (superior a 100.000), agregadas para todas las líneas de servicio



**D. Misiones de mantenimiento de la paz: tendencia de las transacciones, por volumen (superior a 10.000), agregadas para todas las líneas de servicio**



**E. Misiones políticas especiales: tendencia de las transacciones, por volumen (inferior a 10.000), agregadas para todas las líneas de servicio**

