

**Asamblea General**

Distr. general
25 de febrero de 2019
Español
Original: inglés

Septuagésimo tercer período de sesiones

Tema 150 del programa

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

**Presupuesto del Centro Regional de Servicios de Entebbe
(Uganda) para el período comprendido entre el 1 de julio
de 2019 y el 30 de junio de 2020**

Informe del Secretario General**Índice**

	<i>Página</i>
I. Mandato y resultados previstos	5
A. Generalidades	5
B. Hipótesis de planificación e iniciativas de apoyo a las misiones	6
C. Cooperación regional entre misiones	22
D. Asociaciones de colaboración y coordinación con el equipo en el país	22
E. Marcos de presupuestación basada en los resultados	23
F. Necesidades de recursos humanos	38
II. Recursos financieros	53
A. Necesidades globales de recursos	53
B. Factores de vacantes	53
C. Capacitación	54
III. Análisis de las diferencias	55
IV. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General	57

Nota: Todas las menciones de cargos o colectivos que se hacen en el presente documento son genéricas en cuanto al sexo.

* Publicado nuevamente por razones técnicas el 30 de abril de 2019.



V.	Resumen de las medidas adoptadas para cumplir las decisiones y solicitudes formuladas por la Asamblea General en sus resoluciones 70/286 y 72/286 , incluidas las solicitudes y recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto refrendadas por la Asamblea	57
A.	Asamblea General.....	57
B.	Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto	63
Anexos		
I.	Definiciones.....	67
II.	Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda).....	69
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	70

Resumen

El presente informe contiene el presupuesto para el Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) para el período comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020, que asciende a 35.708.300 dólares de los Estados Unidos.

El Centro Regional de Servicios seguirá proporcionando a sus misiones clientes recursos humanos; servicios financieros, de transporte y de control de desplazamientos; y servicios de apoyo en materia de transporte de personal y carga y tecnología de la información y las comunicaciones. Se propone que se amplíe la base de clientes del Centro con plena cobertura de servicios de 14 a 18 misiones.

En el proyecto de presupuesto se prevén recursos para 404 funcionarios civiles, incluidos 131 de contratación internacional, 267 de contratación nacional y 6 Voluntarios de las Naciones Unidas, en comparación con los 406 funcionarios aprobados para el ejercicio 2018/19 (131 de contratación internacional, 269 de contratación nacional y 6 Voluntarios de las Naciones Unidas), lo que supone una reducción de 2 puestos de personal nacional de Servicios Generales.

Las necesidades de recursos totales del Centro Regional de Servicios para el ejercicio económico comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020 se han vinculado con los objetivos del Centro a través de una serie de marcos de presupuestación basados en los resultados, organizados en función del modelo de prestación de servicios del Centro, que comprenden las prestaciones y la nómina de sueldos, los viajes del personal y las solicitudes de reembolso, los servicios al cliente, los servicios financieros y la vigilancia del cumplimiento, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno (antiguo Servicio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones). Los recursos humanos, expresados en número de personas, se han desglosado por línea de servicios.

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

Recursos financieros

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

Categoría	Gastos (2017/18)	Consignación ^a (2018/19)	Estimación de gastos (2019/20)	Diferencia	
				Monto	Porcentaje
Personal civil	25 720,0	23 954,7	28 118,3	4 163,6	17,4
Gastos operacionales	7 122,1	7 484,2	7 590,0	105,8	1,4
Recursos necesarios en cifras brutas	32 842,1	31 438,9	35 708,3	4 269,4	13,6
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	2 967,5	2 892,4	3 217,4	325,0	11,2
Recursos necesarios en cifras netas	29 874,6	28 546,5	32 490,9	3 944,4	13,8
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	—	—	—	—	—
Total de recursos necesarios	32 842,1	31 438,9	35 708,3	4 269,4	13,6

^a En su resolución 72/286, la Asamblea General consignó la suma de 31.438.900 dólares para el mantenimiento del Centro Regional de Servicios de Entebbe durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2018 y el 30 de junio de 2019, y decidió que la suma de 27.860.200 dólares se prorratearía entre los presupuestos de las operaciones de mantenimiento de la paz a las que prestaba servicios el Centro y que la suma de 595.500 dólares se sufragaría con cargo a la consignación hecha en la sección 3 (Asuntos políticos) del presupuesto por programas para el bienio 2018-2019, aprobada por la Asamblea General en sus resoluciones 72/263.

Recursos humanos^a

	<i>Personal interna- cional</i>	<i>Personal nacional^b</i>	<i>Plazas temporarias</i>	<i>Voluntarios de las Naciones Unidas</i>	<i>Total</i>
Dirección y Gestión Ejecutivas					
Aprobados 2018/19	20	31	—	4	55
Propuestos 2019/20	20	31	—	4	55
Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos					
Aprobados 2018/19	36	74	—	—	110
Propuestos 2019/20	38	66	—	—	104
Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso					
Aprobados 2018/19	19	59	—	—	78
Propuestos 2019/20	16	46	—	—	62
Sección de Servicios al Cliente y gestión del conocimiento					
Aprobados 2018/19	5	25	—	2	32
Propuestos 2019/20	5	25	—	2	32
Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento					
Aprobados 2018/19	26	65	—	—	91
Propuestos 2019/20	27	84	—	—	111
Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno					
Aprobados 2018/19	13	9	—	—	22
Propuestos 2019/20	13	9	—	—	22
Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos					
Aprobados 2018/19	12	6	—	—	18
Propuestos 2019/20	12	6	—	—	18
Total					
Aprobados 2018/19	131	269	—	6	406
Propuestos 2019/20	131	267	—	6	404
Cambio neto	—	(2)	—	—	(2)

^a Representa la dotación máxima autorizada o propuesta.

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

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

I. Mandato y resultados previstos

A. Generalidades

1. El Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) se estableció en julio de 2010, 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. En el párrafo 62 de su resolución [69/307](#), la Asamblea decidió conferir independencia operativa y de gestión al Centro y solicitó al Secretario General que le presentara un proyecto presupuestario para el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017, con cargo a las misiones que apoyaba el Centro. En su resolución [72/286](#), la Asamblea aprobó el presupuesto del Centro para el ejercicio 2018/19 y decidió examinar en su septuagésimo tercer período de sesiones la cuestión de la financiación del Centro.
2. El Centro Regional de Servicios proporciona servicios compartidos a las misiones participantes, con el objetivo de transferir al Centro las funciones administrativas transaccionales de las misiones sobre el terreno que no dependen de una ubicación específica. Estas funciones incluyen elementos transaccionales de apoyo en materia de recursos humanos, finanzas, desplazamiento y control multimodales, transporte de personal y carga y tecnología de la información y las comunicaciones (TIC). Al centralizarse, esas funciones se pueden ejercer con mayor eficacia gracias a la integración, la especialización, la normalización y la reconversión de los procesos.
3. En la actualidad, la base de clientes del Centro Regional de Servicios comprende las ocho operaciones de mantenimiento de la paz (misiones y misiones de apoyo) y las seis misiones políticas especiales siguientes:
 - a) Operaciones de mantenimiento de la paz: 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 Operación Híbrida de la Unión Africana y las Naciones Unidas en Darfur (UNAMID), la Fuerza Provisional de Seguridad de las Naciones Unidas para Abyei (UNISFA), la Misión de las Naciones Unidas en Sudán del Sur (UNMISS) y la Oficina de las Naciones Unidas de Apoyo en Somalia (UNSOS);
 - b) Misiones políticas especiales: 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 de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi.
4. En su resolución [2444 \(2018\)](#), el Consejo de Seguridad decidió poner fin a partir del 16 de diciembre de 2018 al mandato de una misión a la que el Centro prestaba servicios, a saber, el Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea, lo que conllevó que las misiones políticas especiales se redujeran de siete en 2018 a seis en 2019.
5. Desde noviembre de 2016, el Centro Regional de Servicios también presta servicios de nómina de sueldos para el personal nacional y el personal uniformado en las siguientes misiones ubicadas en África: la Misión de las Naciones Unidas en Liberia (UNMIL), que cesó sus operaciones en junio de 2018; la Misión de Apoyo de

las Naciones Unidas en Libia (UNSMIL); la Oficina de las Naciones Unidas para África Occidental y el Sahel (UNOWAS); la Comisión Mixta Camerún-Nigeria; y la Oficina Integrada de las Naciones Unidas para la Consolidación de la Paz en Guinea-Bissau (UNIOGBIS).

6. Para el ejercicio 2019/20, se propone ampliar la plena cobertura de los servicios del Centro a todas las misiones políticas especiales ubicadas en África, que actualmente no se benefician de ese grado de apoyo. Esto incluye a la UNIOGBIS, la UNSMIL, la UNOWAS y la Comisión Mixta Camerún-Nigeria. Por consiguiente, está previsto que el Centro aumente la base de clientes a los que presta una cobertura completa de servicios de apoyo administrativo, de 14 misiones clientes en el ejercicio 2018/19 a 18 en el ejercicio 2019/20, de las cuales 8 serán operaciones y misiones de mantenimiento de la paz y 10 serán misiones políticas especiales.

7. Durante el ejercicio presupuestario, el Centro Regional de Servicios contribuirá a la prestación de servicios eficientes y eficaces a las misiones clientes mediante la obtención de los productos clave conexos indicados en los marcos que figuran más adelante. Los logros previstos permitirán 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. Los recursos humanos del Centro, expresados en número de funcionarios civiles, se han desglosado por línea de servicios. Las diferencias en la dotación de personal respecto del presupuesto aprobado para el ejercicio 2018/19 se explican en sus correspondientes apartados.

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

8. La visión estratégica del Centro Regional de Servicios en el ejercicio 2019/20 seguirá estando en consonancia con la determinación del Secretario General de mejorar la capacidad de las Naciones Unidas para ejecutar sus mandatos, a través de las siguientes medidas:

- a) Seguir mejorando la calidad de los servicios brindados por el Centro para mejorar la gestión de las relaciones con los clientes y aumentar la implicación de los clientes;
- b) Redoblar los esfuerzos en curso para introducir innovaciones en los procesos, como normalizar la estructura de los procesos integrales o introducir documentación electrónica sobre los procedimientos a fin de seguir mejorando la prestación de servicios a las misiones clientes;
- c) Diseñar una estrategia a largo plazo para la fuerza de trabajo del Centro, que preste especial atención a la creación de la capacidad, por ejemplo, sustentando la estrategia en las reformas de gestión en curso, el aumento de la transparencia y la rendición de cuentas y el fortalecimiento del sistema de gestión del desempeño para incrementar la productividad;
- d) Revisar el plan de continuidad de las operaciones, haciendo énfasis en la evaluación del riesgo y la planificación para emergencias;
- e) Perfeccionar el modelo de escalabilidad para determinar las necesidades de personal del Centro con arreglo a las recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto ([A/72/789/Add.9](#), párr. 18) y de la Asamblea General en su resolución [72/286](#).

9. En el ejercicio 2019/20, el Centro Regional de Servicios seguirá proporcionando a sus misiones clientes recursos humanos, servicios financieros, de transporte y de control de desplazamientos, y servicios de apoyo en materia de transporte de personal

y carga y TIC. Asimismo, mantendrá la mejora del concepto de prestación global de servicios mediante la provisión específica de:

- a) Servicios administrativos transaccionales y normalizados de gran eficiencia para velar por que todas las misiones clientes reciban servicios coherentes y de calidad;
- b) Servicios innovadores de TIC para prestar apoyo al Centro y las misiones en la región de África, que estarán a la vanguardia de las mejores prácticas en materia de tecnología y garantizarán la coherencia en la elaboración y aplicación de las normas, las políticas y la prestación de servicios para esas misiones, en consonancia con la estrategia global de TIC;
- c) Acuerdos eficaces en materia de cooperación logística para las misiones agrupadas geográficamente en África Oriental y Central para aprovechar las oportunidades derivadas de la ubicación dentro de una región geográfica.

Estructura del Centro Regional de Servicios de Entebbe

10. En el ejercicio 2019/20, el Centro Regional de Servicios seguirá funcionando según la reorganización de la estructura que se introdujo en el ejercicio 2018/19 en virtud de la autorización concedida por la Asamblea General en su resolución [72/286](#). Se prevé que un modelo operacional de servicios compartidos más sólido, que se ajuste a las mejores prácticas, generará beneficios duraderos a largo plazo, a medida que el Centro sigue poniendo en marcha mecanismos para hacer un seguimiento preciso del desempeño y presentar información al respecto, así como para fortalecer la orientación al cliente. Concretamente, el Centro mantendrá su estructura dispuesta en torno a las cuatro Secciones de prestación de servicios siguientes:

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

11. El Centro Regional de Servicios seguirá manteniendo sus funciones de apoyo y dependiendo de la Oficina del Jefe. También mantendrá las oficinas de apoyo que dependen de la oficina del Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, que se propone renombrar como Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno, y del Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos.

12. En consonancia con las orientaciones sobre las estructuras de apoyo a las misiones formuladas en septiembre de 2017 por el Secretario General Adjunto del antiguo Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, en la actualidad denominado Departamento de Apoyo Operacional, las secciones de TIC existentes se han reconfigurado en secciones o servicios de tecnología sobre el terreno. Se dio a las misiones un plazo de dos ciclos presupuestarios para poner en funcionamiento la estructura revisada de apoyo a las misiones. Por consiguiente, para el ejercicio

2019/20, se propone que el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones pase a denominarse oficialmente Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno.

13. Si bien la reestructuración ofrece ventajas a través de la normalización de los servicios, la eficiencia, la uniformidad y la simplificación de los procesos institucionales, se antoja necesario realizar ajustes en la dotación de personal de cada línea de servicios, como se propone en el cuadro 4. Para el ejercicio 2019/20, se propone que se mantenga la estructura aprobada para 2018/19. No obstante, se sugiere redistribuir puestos entre las líneas de servicios, sobre la base del número de transacciones previstas para el ejercicio 2019/20. Los cambios propuestos se basan en la versión revisada del modelo de escalabilidad, que tiene en cuenta factores como la liquidación de la UNAMID y la reducción de personal de la MONUSCO, la adición de cuatro misiones clientes y el aumento de la cantidad de puestos en la UNSOS y la UNISFA.

14. Estos cambios en los niveles de recursos de las misiones clientes repercuten directamente en el número de transacciones y, por lo tanto, en las necesidades de recursos del Centro, lo que da lugar a la propuesta de reducir el personal que trabaja en las líneas de servicios de prestaciones y nómina de sueldos, así como de viajes del personal y solicitudes de reembolso, y de aumentar el de las líneas de servicios financieros y vigilancia del cumplimiento. El volumen de trabajo de las líneas de servicios financieros y vigilancia del cumplimiento se basa en el número de misiones que reciben esos servicios, y no en la dotación de personal que trabaja en esas misiones. En el ejercicio 2019/20, se prevé que el servicio prestará apoyo a otras cuatro misiones clientes. Además, se espera que esa línea de servicios asuma importantes funciones administrativas y financieras residuales tras el cierre de las misiones que se encuentran en proceso de reducción y cierre. También seguirá desempeñando funciones financieras residuales para la UNMIL y la Operación de las Naciones Unidas en Côte d'Ivoire (ONUCI), que cerraron en ejercicios económicos anteriores.

15. En la sección F figuran los detalles sobre la plantilla y los cambios propuestos para cada sección.

16. En el cuadro 1 se ofrece información sobre los servicios que prestará el Centro Regional de Servicios conforme a las nuevas 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	- Servicios de incorporación y separación: trámites de entrada 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 normal, prestaciones por separación del servicio - Servicios de prestaciones y nómina de sueldos: subsidios y recuperaciones en relación con nóminas de sueldos internacionales, licencias, prestaciones por familiares a cargo, instalación de familiares a cargo, deducciones y subsidios de alquiler, otras prestaciones, prórrogas de contratos, solicitudes de viaje, y tiempo y	Todas las misiones de África y el Centro Regional de Servicios y otras entidades de apoyo en la Base de Apoyo de Entebbe (Servicio Integrado de Capacitación, Oficina de Servicios de Supervisión Interna y Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones)

<i>Cartera</i>	<i>Servicios</i>	<i>Misiones</i>
	asistencia para descanso y recuperación para viajes reglamentarios • Servicios de viaje y solicitudes de reembolso: transacciones de sumas fijas, cotización y expedición de pasajes, anticipos de dietas, solicitudes de reembolso de gastos de viaje, informes de gastos • Servicios financieros: conciliaciones bancarias, tramitación de la recuperación de gastos y avisos de débito, mantenimiento del libro mayor, presentación de informes financieros mensuales y al cierre del ejercicio, reclamaciones del impuesto sobre el valor añadido y los impuestos especiales, contabilidad de activos en construcción, coordinación del apoyo a la liquidación de las funciones residuales transferidas al Centro Regional de Servicios, procedimientos de control interno y vigilancia del cumplimiento, reclamaciones de terceros, asignación de los roles de Umoja, servicios de caja y pagos a proveedores	
Subsidio de educación y pagos fuera del ciclo normal para el personal internacional	• Servicios de subsidio de educación: anticipos y solicitudes de reembolso del subsidio de educación • Pagos fuera del ciclo normal: primas de asignación y traslado para el personal internacional	Todas las misiones en África, incluido el Centro
Tramitación de la nómina de sueldos para el personal nacional y el personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas	• Pago de dietas mensuales, anticipos y finiquitos para el personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas y prestaciones diarias y prestaciones por licencia de descanso para los contingentes • Nómina de sueldos, anticipos de sueldos, informes de pensiones, separación del servicio, pago del finiquito y pagos fuera del ciclo normal para el personal nacional	Todas las misiones en África, incluido el Centro
Preparación de los informes sobre el presupuesto, la ejecución y el desempeño	• Hojas de cálculo de costos, justificaciones de la diferencia, resumen del presupuesto, control y supervisión de costos y certificación de los gastos	Para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos
Apoyo a los clientes	• Gestión del centro de solicitudes y llamadas iNeed	Todas las misiones en África, incluido el Centro

<i>Cartera</i>	<i>Servicios</i>	<i>Misiones</i>
Centro Regional de Capacitación y Conferencias	• Instalaciones de capacitación y conferencias, apoyo técnico y administrativo a las actividades de capacitación y conferencias, transporte y reproducción del material de capacitación	Todas las misiones de África y todas las demás entidades, incluidas las entidades ajenas a la Secretaría, en función de las necesidades
Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno	• Facturación telefónica regional y apoyo operacional	Todas las misiones en África, incluido el Centro
Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos	• Coordinación de los desplazamientos regionales y especiales del personal y la carga, y gestión de la cadena de suministro	Todas las misiones en África, incluido el Centro

Iniciativas y apoyo

17. Está previsto que en el ejercicio 2019/20 el Centro Regional de Servicios también preste apoyo a las actividades de reducción de los efectivos de la UNAMID. En coordinación con la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi (Italia) y el Departamento de Apoyo Operacional, el Centro preparará un plan para garantizar una transición sin contratiempos de la UNAMID al Centro en las esferas relativas a la administración financiera y de personal. Debido a la salida de la UNAMID, fijada para el 30 de junio de 2020 en virtud de la resolución [2429 \(2018\)](#) del Consejo de Seguridad, hacia el final del mandato de la Misión está previsto que se produzca un marcado aumento de las actividades residuales, incluidas la tramitación de las prestaciones por separación del servicio para el personal, las reclamaciones de terceros y la actualización de los estados financieros para el ejercicio 2019/20.

18. El Centro Regional de Servicios seguirá esforzándose por reforzar la implicación de los clientes a través de su línea de servicios a los clientes. Asimismo, se seguirá centrandose en el enfoque de “el cliente primero”, que se basará en la aplicación de los servicios de relaciones con los clientes del Centro: iNeed, las soluciones de gestión de llamadas, las encuestas de satisfacción de los clientes y las visitas a las misiones. Habida cuenta de que, en la actualidad, el Centro presta apoyo a unos 18.000 funcionarios, el sistema de autoservicio de iNeed tiene la ventaja de asegurar que las solicitudes lleguen al Centro de manera estructurada, por categoría de personal y línea de servicios. Por lo tanto, permite mantener un sistema eficiente de distribución y vigilancia de las solicitudes.

19. El Centro Regional de Servicios tiene previsto proseguir con las iniciativas para el cumplimiento del control interno emprendidas por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway con el objetivo de apoyar las actividades de supervisión y mejorar la orientación sobre los próximos pasos para realizar una evaluación activa del riesgo de fraude.

20. A través de su comité del parque automotor, el Centro Regional de Servicios examinará y optimizará la composición de su parque automotor y velará por que los vehículos se adecúen al objetivo de prestar apoyo a las operaciones en el marco de sus esfuerzos por mejorar la gestión de dichos parques.

21. La continuidad de las operaciones sigue siendo una parte esencial de la labor del Centro Regional de Servicios. Por consiguiente, es fundamental que el Centro mantenga un porcentaje apropiado de funcionarios con conocimientos, experiencia y especialización institucionales en lo que respecta a la aplicación de reglas, reglamentos y políticas de tipo financiero y de recursos humanos para seguir prestando servicios de transacciones financieras y de recursos humanos de manera

oportuna, eficiente y eficaz a aproximadamente 18.000 funcionarios y 4.000 proveedores comerciales, sin disminuir la calidad de los servicios. En lo que respecta a la nacionalización del personal, la Asamblea General, en su resolución [72/286](#), acogió con beneplácito la nacionalización de algunos puestos del Servicio Móvil en el ejercicio 2017/18 e instó al Secretario General a que siguiera aplicando el plan de nacionalización. El Centro ha seguido examinando atentamente la cuestión. No obstante, como se señaló en el anterior informe presupuestario ([A/72/777](#), párr. 19), no era viable continuar el plan anterior para apoyar las necesidades institucionales, y este sigue siendo el caso. Las condiciones para un plan de nacionalización viable se han visto notablemente obstaculizadas por la espera de los resultados del examen del modelo global de prestación de servicios a cargo de la Asamblea, lo que entraña que el Centro no pueda predecir, con un grado de certeza razonable, cuáles serán sus modalidades operacionales y estructura en el futuro. También se observa que, para el ejercicio 2019/20, está previsto que el volumen de servicios prestados por el Centro aumente a consecuencia de la ampliación de su base de clientes de 4 misiones, hasta sumar 18 misiones, así como del incremento de las responsabilidades administrativas que deberá asumir el Centro para el cierre, la liquidación y la reducción de una serie de operaciones (a saber, la UNMIL, la ONUCI y la UNAMID), lo cual aumentará la carga de trabajo durante dos o tres años. En consecuencia, para los cambios propuestos en la dotación de personal para el ejercicio 2019/20 se ha actuado con prudencia al plantear las hipótesis, a la espera que se disponga de información más fiable.

22. Con el objetivo de involucrar y dinamizar a su personal, en el ejercicio 2019/20 el Centro Regional de Servicios tiene previsto continuar sus esfuerzos para impulsar la participación de los empleados, mejorar el rendimiento operativo y aumentar la satisfacción de los clientes. Ofrecerá programas de capacitación en finanzas, viajes y recursos humanos, en los que se concederán certificaciones reconocidas externamente, así como formación continua en gestión de las relaciones con los clientes a fin de mejorar la calidad de los servicios prestados.

23. Además, se prevé que las necesidades institucionales del modelo global de prestación de servicios, propuesto en el informe del Secretario General ([A/73/706](#)), con sujeción a la aprobación de la Asamblea General, repercutirán en el Centro Regional de Servicios a partir del tercer trimestre de 2020. En su calidad de principal Centro Mundial de Servicios Compartidos de las Naciones Unidas, que presta servicios a todas las misiones políticas especiales y de mantenimiento de la paz sobre el terreno con sede en África, el Centro Regional de Servicios seguirá adaptándose y centrándose en mejorar constantemente los servicios brindados a sus clientes a partir de las siguientes enseñanzas extraídas:

- a) Seguir mejorando la capacidad de respuesta en la prestación de servicios y satisfacer las expectativas de los clientes simplificando y consolidando sus procesos administrativos de principio a fin;
- b) Cumplir los objetivos de desempeño establecidos y los indicadores clave del desempeño que ajustan la visión del Centro a su marco de gestión del rendimiento y a las expectativas de los clientes;
- c) Consolidar su posición como el Centro Mundial de Servicios Compartidos de mayor éxito de las Naciones Unidas y adaptarse aún más a los resultados de las reformas de gestión del Secretario General.

Gestión ambiental

24. En el ejercicio 2019/20, el Centro Regional de Servicios seguirá ejecutando el sistema de almacenamiento electrónico de datos. Los archivos en papel se conservarán únicamente para los documentos oficiales que se deban guardar como

copias impresas, de conformidad con las directrices sobre la gestión de los archivos (véase [ST/SGB/2007/5](#)).

25. El Centro Regional de Servicios también seguirá aplicando en sus operaciones la estrategia ambiental para las misiones sobre el terreno del Departamento de Apoyo Operacional, incluida la iniciativa relativa al sistema de almacenamiento electrónico de datos. Además, en el ejercicio 2018/19 el Centro emprendió una iniciativa ecológica que incluyó la plantación de árboles y la ecologización de los espacios disponibles dentro del recinto, que se prorrogará en el ejercicio 2019/20. Asimismo, el Centro tiene previsto modernizar el sistema para vigilar a distancia la infraestructura sobre el terreno como medida para reducir su huella ambiental. Se espera que el sistema garantice una reducción de las tareas de mantenimiento correctivo en los equipos eléctricos y mecánicos instalados, así como un aumento de la disponibilidad y la protección del sistema.

26. Bajo la orientación y dirección generales de la Sección de Medio Ambiente del Departamento de Apoyo Operacional y la Dependencia de Apoyo Técnico Ambiental de la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi, y en asociación con el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno respaldará los esfuerzos encaminados a estudiar los posibles beneficios de las iniciativas ambientales regionales, incluidas las formas de aprovechar la energía renovable.

Estructura de gobernanza

27. De conformidad con la resolución 69/307 de la Asamblea General, se ha actualizado la estructura de gobernanza del Centro Regional de Servicios para hacer hincapié en la supervisión estratégica por parte de los dirigentes del Departamento de Apoyo Operacional, de modo que el Jefe del Centro pueda encargarse de la gestión diaria. La estructura de gobernanza incluye ahora un Comité Directivo, encabezado por la Subsecretaria General de Operaciones de Apoyo del Departamento, que supervisa tanto el Centro como la Oficina Conjunta de Apoyo de Kuwait. También se ha actualizado la composición del Comité, que está integrado por un número reducido, pero inclusivo, de miembros y se centra en las responsabilidades en materia de gobernanza y supervisión de ambas entidades. El Comité se reúne periódicamente para evaluar los progresos en el desempeño, proporcionar orientación y adoptar decisiones sobre cuestiones fundamentales para el Centro y la Oficina, de conformidad con el mandato que garantiza la distinción entre la función del Comité y la de las juntas de clientes del Centro y la Oficina, que son independientes.

Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno

28. Con respecto al plan estratégico del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno y la estrategia global de TIC sobre cumplimiento y seguridad de la información, en el ejercicio 2019/20 el Servicio dará prioridad a las funciones relativas a la seguridad operacional, mejorará la capacitación para sensibilizar a los usuarios finales en materia de seguridad de la información, velará por la aplicación del plan de acción para reforzar la seguridad de la información en toda la Secretaría a fin de proteger los datos y recursos de TIC de la Organización, prestará apoyo a los planes de recuperación y continuidad de las operaciones en casos de desastre y colaborará eficazmente con las misiones clientes para supervisar las cuestiones relativas a la ciberseguridad, la gobernanza y el riesgo y el cumplimiento. El plan de acción para reforzar la seguridad de la información en toda la Secretaría se propuso en el informe del Secretario General ([A/69/517](#)) sobre la aplicación de las recomendaciones de la Junta de Auditores que figuran en su informe relativo a la gestión de los asuntos relacionados con la TIC en la Secretaría, y fue aprobado por la Asamblea General en su resolución [67/254](#). Además, el Servicio seguirá evaluando

sus planes de adquisición, incluidos los relativos al equipo de repuesto de TIC, y establecerá un orden de prioridades en consonancia.

29. En el ejercicio 2019/20, el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno seguirá prestando apoyo a la estrategia global de TIC, entre otros medios, estudiando formas de optimizar las operaciones básicas de TIC en las misiones sobre el terreno, ofreciendo soluciones basadas en el valor para mejorar las operaciones de las misiones, prestando servicios multiplicadores de fuerza a través de la Academia de Transmisiones Militares de las Naciones Unidas, adoptando tecnologías nuevas e innovadoras en materia de protección de las fuerzas y conciencia situacional, mejorando los perfiles de seguridad de las misiones, utilizando la tecnología para ayudar a las misiones a reducir su huella ambiental e impartiendo programas de capacitación que fomenten la paridad de género y la preparación técnica. El Servicio facilitará:

- a) Servicios regionales de facturación telefónica, que abarcan la coordinación de los pagos a proveedores y la recuperación de gastos en línea;
- b) Servicios regionales de capacitación sobre TIC, coordinados junto con la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi y el Centro Regional de Capacitación y Conferencias;
- c) Apoyo a la Academia, en colaboración con los Estados Miembros y bajo la coordinación de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones;
- d) La implantación de sistemas institucionales en la región, incluidos los sistemas institucionales de *back-end*, capacitación y apoyo vital;
- e) Estudios regionales sobre el cumplimiento de las normas relativas a la seguridad de la información y la TIC;
- f) La gestión de los proyectos regionales como la comparación entre la fibra óptica y los satélites: las pruebas piloto sobre la posibilidad de disponer de una conectividad eficiente en función de los costos, independiente del lugar y de alto ancho de banda y baja latencia a través de satélites de órbita intermedia; la prestación de servicios de movilidad punto a multipunto para la continuidad de las operaciones; el refuerzo de la seguridad física, la conciencia situacional y la protección de las fuerzas mediante los sistemas de control del acceso y vigilancia del espacio aéreo; y la mejora de las comunicaciones por medio de soluciones de interoperabilidad de los activos;
- g) Un laboratorio de simulaciones y ensayos: pruebas de productos y servicios tecnológicos, en un entorno seguro y en condiciones semejantes a las existentes sobre el terreno, para las misiones de la región, e impartición de instrucciones y cursos de repaso sobre las tecnologías, los procesos y los procedimientos existentes.

Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos

30. El Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos se creó con el objetivo de consolidar, integrar y optimizar los servicios de transporte y desplazamiento prestados a las operaciones sobre el terreno en África Oriental y Central, en colaboración con las misiones clientes. Entre otras actividades, el Centro de Control se ha ocupado de la planificación integrada de la circulación en las rotaciones de contingentes, gracias a lo cual se redujo el número de tramos de viaje perdidos y se minimizó la dependencia de vuelos fletados a corto plazo. El Centro de Control se encarga de brindar apoyo a los activos aéreos regionales, los servicios de tierra y las autorizaciones de sobrevuelo y aterrizaje.

Modelo de escalabilidad

31. De conformidad con lo solicitado por la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (véanse [A/71/836/Add.9](#) y [A/72/789/Add.9](#)) y respaldado por la Asamblea General en su resolución [72/286](#), el Centro Regional de Servicios ha elaborado una versión revisada del modelo de escalabilidad.

32. El anterior modelo de escalabilidad se obtuvo a través de un enfoque centrado en varias hipótesis fundamentales, entre ellas:

a) El modelo presentaba tres categorías de personal: personal de contratación internacional, personal de contratación nacional y agentes uniformados;

b) El modelo utilizaba el cómputo de los puestos financiados entre todas las misiones clientes como el principal factor del volumen de clientes;

c) A fin de distinguir el volumen de trabajo necesario para prestar servicios a las distintas categorías de personal, se utilizaba un sistema de ponderación que se aplicaba a la cantidad de puestos financiados en las misiones clientes del Centro (personal de contratación internacional: 1,0; personal de contratación nacional: 0,4; agentes uniformados: 0,4);

d) Se empleaba un multiplicador para determinar el número de clientes que recibían servicios transaccionales básicos de un funcionario del Centro. El multiplicador permitía extrapolar las necesidades de escalabilidad del Centro según el número de clientes financiados.

33. El modelo propuesto para 2019/20 se centra únicamente en los elementos transaccionales del Centro Regional de Servicios y tiene en cuenta un análisis del equivalente a tiempo completo a partir de los tiempos dedicados a cada transacción y los volúmenes anuales previstos, habida cuenta del cómputo autorizado para las misiones clientes previstas en el ejercicio 2019/20.

34. El modelo de escalabilidad se centra en los componentes de prestación de servicios directos y transaccionales básicos del Centro Regional de Servicios a través de la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos y la Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso, a excepción de las correspondientes oficinas de los Jefes. El modelo también excluye la Dirección y Gestión Ejecutivas, la Dependencia de Apoyo al Cliente, el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno y el componente de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos del Centro, ya que los servicios prestados por esas Secciones no son transaccionales, sino más bien estratégicos, relativos a la gestión y especializados desde un punto de vista técnico.

35. Se ha mantenido el nivel de recursos aprobado para el componente de Dirección y Gestión Ejecutivas, necesario para prestar apoyo al Centro Regional de Servicios, independientemente de las fluctuaciones en las misiones clientes del Centro. También se ha mantenido la dotación de personal aprobada para la Dependencia de Apoyo al Cliente como un proyecto nuevo introducido en el ejercicio 2018/19, dotación que se revisará cuando la Sección esté plenamente en funcionamiento.

36. Los servicios prestados por el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno son en su mayoría incompatibles con las actividades financieras y las actividades de administración del personal de las líneas de servicios funcionales. La labor para preparar un marco hipotético que integre el Centro de Control y el Servicio puso de manifiesto que, para la escalabilidad de esas secciones, era más favorable un modelo que se sumase a otras actividades comparables de gestión del transporte o servicios de TIC. Habida cuenta de que esas esferas disponen de distintos modelos de prestación de servicios dentro del Centro Regional de Servicios, se recomienda que el Departamento de Apoyo Operacional determine las necesidades de personal para

el Centro de Control, mientras que la dotación de personal del Servicio vendrá determinada por los cambios que se produzcan en el marco de las reformas de gestión relacionadas con la fusión de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

37. En el año natural 2019 la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones examinará los marcos regionales creados para África. Habida cuenta de la ampliación prevista de la base de clientes y del marco actual del Centro Regional de Tecnología creado por la Oficina a fin de ayudar a las oficinas situadas fuera de la Sede y las comisiones económicas regionales, es preciso establecer un nuevo modelo de escalabilidad. Ese modelo tendrá en cuenta las nuevas tecnologías implantadas en la Secretaría, como Office 365, los servicios en la nube y los imperativos tecnológicos necesarios para asegurar la protección de las personas y los bienes en los entornos de mantenimiento de la paz.

Metodología en materia de escalabilidad

38. La aplicación a las necesidades de los clientes de un modelo matemático revisado de escalabilidad, que parte de una dotación de base cero para las necesidades adaptadas (en materia de administración financiera y de personal), sigue siendo el único modelo institucional del Centro Regional de Servicios. La versión en vigor del modelo de escalabilidad se actualizó y perfeccionó para reflejar los siguientes aspectos:

a) Las funciones desempeñadas por el Centro para las misiones clientes. En el ejercicio 2019/20 está previsto que el Centro desempeñe un conjunto completo de funciones administrativas, que comprenden funciones de recursos humanos, finanzas y viajes, a las 18 misiones clientes. A este respecto, el Centro llevó a cabo un examen exhaustivo de todos los servicios prestados en el marco de sus líneas de servicios transaccionales, clasificó y revisó los procesos para determinar si los servicios eran dinámicos (es decir, si fluctuaban en función de los cambios en las misiones clientes del Centro, incluidos sus componentes de dotación de personal) o no dinámicos (es decir, si se prestaban de forma periódica, por ejemplo, mensual, trimestral o anualmente). Esa clasificación tiene en cuenta los distintos impulsores de cada función y las variables, como las funciones determinadas por el número de misiones clientes a las que se prestan servicios, el número de funcionarios que trabajan en dichas misiones y el número de funcionarios en la misión cliente, clasificados por categoría (a saber, personal de contratación nacional o internacional y personal uniformado);

b) El número de misiones clientes del Centro a tiempo completo, prestando especial atención al número de clientes a los que el Centro presta servicios directos, como se indica en el cuadro 2. A ese respecto, si bien la cantidad de funcionarios está disminuyendo con la reducción de los efectivos de la MONUSCO y la UNAMID, se prevé cierto incremento en la dotación de personal para la UNSOS y la UNISFA, así como un aumento de las funciones tras la conversión de cuatro misiones (la UNIOGBIS, la UNSMIL, la UNOWAS y la Comisión Mixta Camerún-Nigeria) en clientes a tiempo completo. Se espera que en el ejercicio 2019/20 las demás misiones clientes mantengan sus dotaciones actuales. A fin de reflejar adecuadamente las necesidades para 2019/20, el modelo de escalabilidad utiliza los cambios en las dotaciones de personal previstas para las misiones clientes para obtener un multiplicador;

Cuadro 2
Misiones clientes del Centro Regional de Servicios de Entebbe

<i>Ejercicio presupuestario</i>		2017/18	2018/19	2019/20	<i>Variación porcentual</i>
		<i>Número de funcionarios autorizados</i>	<i>Número de funcionarios autorizados</i>	<i>Número de funcionarios previstos</i>	
<i>Misión</i>	<i>Categoría de personal</i>	(1)	(2)	(3)	(4)=(3-1)/1
MINUSCA	Internacional ^a	798	704	721	(9,6)
	Nacional ^a	695	610	616	(11,4)
	Uniformado ^b	988	988	988	–
	Total	2 481	2 302	2 325	(6,3)
MONUSCO	Internacional	893	934	780	(12,7)
	Nacional	2 564	2 252	1 725	(32,7)
	Uniformado	1 265	1 141	1 141	(9,8)
	Total	4 722	4 327	3 646	(22,8)
UNAMID	Internacional	728	641	481	(33,9)
	Nacional	1 900	1 627	839	(55,8)
	Uniformado	2 103	1 553	944	(55,1)
	Total	4 731	3 821	2 264	(52,1)
UNISFA	Internacional	161	162	163	1,2
	Nacional	89	86	86	(3,4)
	Uniformado	430	430	528	22,8
	Total	680	678	777	14,3
UNMISS	Internacional	953	951	951	(0,2)
	Nacional	1 464	1 436	1 436	(1,9)
	Uniformado	1 454	1 454	1 454	–
	Total	3 871	3 841	3 841	(0,8)
UNSO	Internacional	344	350	370	7,6
	Nacional	189	189	189	–
	Uniformado	126	206	246	95,2
	Total	659	745	805	22,2
MINUSMA	Internacional	808	812	820	1,5
	Nacional	898	898	904	0,7
	Uniformado	821	860	895	9,0
	Total	2 527	2 570	2 619	3,6
MINURSO	Internacional	83	82	82	(1,2)
	Nacional	167	163	163	(2,4)
	Uniformado	247	247	247	–
	Total	497	492	492	(1,0)

<i>Ejercicio presupuestario</i>		<i>2017/18</i>	<i>2018/19</i>	<i>2019/20</i>	
		<i>Número de funcionarios autorizados</i>	<i>Número de funcionarios autorizados</i>	<i>Número de funcionarios previstos</i>	<i>Variación porcentual</i>
<i>Misión</i>	<i>Categoría de personal</i>	<i>(1)</i>	<i>(2)</i>	<i>(3)</i>	<i>(4)=(3-1)/1</i>
UNSOM	Internacional	161	183	183	13,7
	Nacional	112	129	129	15,2
	Uniformado	36	36	36	–
	Total	309	348	348	12,6
GSSE ^c	Internacional	2	2	–	(100,0)
	Nacional	5	5	–	(100,0)
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	7	7	–	(100,0)
OEESG-GL	Internacional	19	19	19	–
	Nacional	7	8	8	14,3
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	26	27	27	3,8
OEESG-B	Internacional	24	23	23	(4,2)
	Nacional	7	7	7	–
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	31	30	30	(3,2)
UNOCA	Internacional	29	29	29	–
	Nacional	12	12	12	–
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	41	41	41	–
ONUUA	Internacional	40	40	40	–
	Nacional	16	16	16	–
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	56	56	56	–
OEESG-SSS	Internacional	5	5	5	–
	Nacional	4	4	4	–
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	9	9	9	–
UNIOGBIS ^d	Internacional	63	58	58	(7,9)
	Nacional	68	67	67	(1,5)
	Uniformado	18	18	18	–
	Total	149	143	143	(4,0)

<i>Ejercicio presupuestario</i>		<i>2017/18</i>	<i>2018/19</i>	<i>2019/20</i>	
		<i>Número de funcionarios autorizados</i>	<i>Número de funcionarios autorizados</i>	<i>Número de funcionarios previstos</i>	<i>Variación porcentual</i>
<i>Misión</i>	<i>Categoría de personal</i>	<i>(1)</i>	<i>(2)</i>	<i>(3)</i>	<i>(4)=(3-1)/1</i>
UNSMIL ^d	Internacional	198	210	210	6,1
	Nacional	75	98	98	30,7
	Uniformado	7	7	7	—
	Total	280	315	315	12,5
UNOWAS ^d	Internacional	38	38	38	—
	Nacional	25	25	25	—
	Uniformado	2	2	2	—
	Total	65	65	65	—
CNMC ^d	Internacional	10	9	9	(10,0)
	Nacional	2	2	2	—
	Uniformado	1	1	1	—
	Total	13	12	12	(7,7)
Todas las misiones					
	Internacional	5 048	4 937	4 982	(1)
	Nacional	8 129	7 442	6 326	(22)
	Uniformado	7 470	6 915	6 507	(13)
	Total	20 647	19 294	17 815	(14)

Abreviaciones: CMCN, Comisión Mixta Camerún-Nigeria; GDSE, Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea; 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; MONUSCO, Misión de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo; OEESG-B, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi; OEESG-GL, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos; OEESG-SSS, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur.; 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; UNMISS, Misión de las Naciones Unidas en Sudán del Sur; UNOCA, Oficina Regional de las Naciones Unidas para África Central; UNOWAS, Oficina de las Naciones Unidas para África Occidental y el Sahel; UNSMIL, Misión de Apoyo de las Naciones Unidas en Libia; UNSOM, Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en Somalia; UNSOS, Oficina de las Naciones Unidas de Apoyo en Somalia.

^a Las categorías de contratación internacional y nacional abarcan las plazas aprobadas del Cuadro Orgánico, el Servicio Móvil, el personal nacional de Servicios Generales y el personal nacional del Cuadro Orgánico, incluidos los puestos temporarios.

^b Incluye a los observadores militares, la policía de las Naciones Unidas, los asesores militares, los oficiales de Estado Mayor y el personal proporcionado por los Gobiernos.

^c El Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea no se incluye como misión cliente en el ejercicio 2019/20.

^d La Oficina Integrada de las Naciones Unidas para la Consolidación de la Paz en Guinea-Bissau, la Misión de Apoyo de las Naciones Unidas en Libia, la Oficina de las Naciones Unidas para África Occidental y el Sahel y la Comisión Mixta Camerún-Nigeria no se incluyen como misiones clientes a tiempo completo en los totales para 2017/18.

c) La obtención del multiplicador refleja los cambios producidos en la dotación de personal de las 18 misiones clientes, por categoría de personal, en los ejercicios 2017/18 a 2019/20. Ese multiplicador se utiliza posteriormente para determinar el volumen de transacciones previsto para el ejercicio 2019/20 extrapolando como base de referencia el volumen real de todo el año notificado para el ejercicio 2017/18. El multiplicador figura en el cuadro 3;

Cuadro 3
Multiplicadores del modelo de escalabilidad

<i>Identificador</i>	<i>Descripción del multiplicador</i>	<i>Variación porcentual (2017/18-2019/20)</i>	<i>Multiplicador (2019/20)</i>
A	Todo el personal	(14)	0,86
B	Solo el personal internacional	(1)	0,99
C	Solo el personal nacional	(22)	0,78
D	Solo el personal uniformado	(13)	0,87
E	Número de misiones clientes que reciben servicios	27	1,27
F	Número de misiones clientes que reciben servicios, incluidas las misiones liquidadas	12	1,12
G	Número de misiones de mantenimiento de la paz clientes que reciben servicios	—	1,00
X	Sin multiplicador de volumen	—	1,00

d) El volumen de transacciones previsto para el modelo se basa en datos históricos, incluido el volumen real de transacciones notificado (por ejemplo, en el marco de presupuestación basada en los resultados para 2017/18, el informe anual sobre los indicadores clave del desempeño y otros datos internos elaborados para el Centro). Se utilizan los volúmenes reales del ejercicio 2017/18 porque proporcionan una base de referencia fiable para la comparación, al contrario que la extrapolación de datos, por ejemplo, del primer trimestre del ejercicio 2018/19, que puede no ser fiable dadas las fluctuaciones experimentadas a lo largo del ejercicio. La obtención de los volúmenes previstos utilizando el multiplicador y los volúmenes reales notificados en el ejercicio 2017/18 refleja el aumento de la eficiencia logrado por el Centro gracias a la consolidación de las funciones para armonizar el acceso de los asociados de recursos humanos con los correspondientes roles dentro de las líneas de servicios, al tiempo que se aprovechan los beneficios de los procesos de automatización de Umoja y del despliegue del grupo 5. Ese incremento de la eficiencia se seguirá contabilizando en el ejercicio 2019/20;

e) La medición del esfuerzo en tiempo de trabajo como “promedio ponderado de minutos por cada transacción” que realiza el Centro para las misiones clientes se obtiene examinando el esfuerzo de trabajo que supone la ejecución de cada transacción. A ese respecto, se elaboraron tres hipótesis en función de la complejidad (esfuerzo estándar, esfuerzo medio y esfuerzo elevado) junto con otras variables, como el tiempo medio de procesamiento por transacción. Para ello, el Centro se sometió a amplias consultas internas. En general, el modelo utiliza un enfoque ascendente para determinar la dotación de personal necesaria para desempeñar cada función y tiene en cuenta que el volumen de trabajo del Centro varía según la categoría del personal, mientras que el esfuerzo en tiempo de trabajo varía según la especificidad de cada función. Los volúmenes previstos tienen una relación causal con el número de funcionarios que trabajan en las correspondientes misiones, pero no

en todos los casos. El proceso de examen se centró en los siguientes elementos principales:

- i) Análisis de los procesos en cada línea de servicios, de acuerdo con el catálogo de servicios definido;
- ii) Utilización de los pasos fijados en el análisis del proceso a fin de estimar el tiempo necesario para realizar cada transacción;
- iii) Definición de cada hipótesis y estimación del porcentaje de casos que se inscriben dentro de cada hipótesis de complejidad;
- iv) Estimación de los esfuerzos en tiempo de trabajo sobre la base del tiempo requerido para realizar cada paso del proceso y en relación con las tres hipótesis de complejidad (esfuerzo estándar, esfuerzo medio y esfuerzo elevado);
- v) Determinación del equivalente a tiempo completo mediante la creación de estimaciones de tiempo para cada transacción y del volumen de transacciones tramitadas en el Centro.

Hipótesis del modelo de escalabilidad

39. Para poder calcular el equivalente a tiempo completo requerido para cada servicio, se determinó el volumen total anual en relación con el tiempo medio de tramitación para cada transacción. A continuación, se dividió el tiempo total entre el número de días productivos por año (203 días) y el número de horas productivas por día (6 horas).

40. La cifra de 203 días productivos por año se obtuvo de la siguiente manera:

- 52 semanas $\times$ 5 días laborables = 260 días laborables, menos:
 - 10 días feriados de las Naciones Unidas
 - 30 días de vacaciones anuales
 - 10 días para el desarrollo profesional, 5 según lo dispuesto en el boletín ST/SGB/2009/9 y 5 días adicionales
 - 7 días de licencia de enfermedad sin certificado médico

41. La cantidad de horas de trabajo productivas se obtuvo a partir de las horas de trabajo oficiales, de 8.30 a 17.30 horas, con una pausa de una hora para almorzar, lo que daba lugar a una jornada laboral efectiva de siete horas. Además, se tuvo en cuenta el tiempo requerido para las reuniones, la administración del personal y la colaboración efectiva entre los equipos, lo que dio lugar a un total de tiempo productivo transaccional de seis horas al día, utilizado en el modelo.

42. En el cuadro que figura en el anexo III del presente informe se muestra el volumen de las transacciones en relación con el promedio ponderado de minutos por transacción y el equivalente a tiempo completo para cada línea de servicios, habida cuenta de las naturalezas dinámica y no dinámica de los servicios.

Resultados del modelo de escalabilidad

43. Sobre la base de la metodología y las hipótesis mencionadas, el modelo de escalabilidad da como resultado una recomendación de 268 funcionarios de transacción para el ejercicio 2019/20, en comparación con las 270 plazas aprobadas para el ejercicio 2018/19, lo que supone una reducción total de 2 puestos. El modelo tiene en cuenta la liquidación prevista de la UNAMID y la reducción de personal de la MONUSCO, así como los aumentos previstos en la UNISFA y la UNSOS. Además, contempla la adición de cuatro nuevas misiones clientes (UNIOGBIS, UNSMIL,

UNOWAS y la Comisión Mixta Camerún-Nigeria), así como la supresión de un cliente (Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea).

Cuadro 4

Resultados del modelo de escalabilidad

	2018/19	2019/20	2019/20
<i>Línea de servicios</i>	<i>Autorizados</i>	<i>Propuestos</i>	<i>Diferencia</i>
Incorporación y separación	24	19	(5)
Prestaciones y derechos internacionales	34	28	(6)
Personal nacional	26	28	2
Personal uniformado	23	26	3
Viajes	28	30	2
Solicitudes de reembolso	28	9	(19)
Subsidio de educación	19	20	1
Servicios de caja	18	22	4
Proveedores	30	35	5
Controles internos	16	16	0
Contabilidad	24	35	11
Total	270	268	(2)

Diferencias en las necesidades de recursos financieros

44. El proyecto de presupuesto del Centro Regional de Servicios correspondiente al ejercicio 2019/20 asciende a 35.708.300 dólares, lo que refleja un incremento de 4.269.400 dólares, o el 13,6 %, en comparación con el presupuesto aprobado por valor de 31.438.900 dólares para el ejercicio 2018/19. El aumento de las necesidades obedece principalmente a factores técnicos, como las tasas de vacantes y los sueldos, los gastos de mantenimiento y el incremento de las disposiciones de participación en la financiación de los gastos de la MONUSCO. Con objeto de mantener la Base de Apoyo de Entebbe, de la que el Centro es arrendatario, para el ejercicio 2019/20 se propone: reducir al 13 % la tasa de vacantes para el personal de contratación internacional (14,9 % aprobado en el ejercicio 2018/19), al 10 % la tasa de vacantes para el personal nacional del Cuadro Orgánico (19,4 % aprobado en el ejercicio 2018/19) y al 10 % la tasa de vacantes para el personal nacional de Servicios Generales (15 % en el ejercicio 2018/19); y mantener una tasa de vacantes del 10 % para los Voluntarios de las Naciones Unidas, como se aprobó en el ejercicio 2018/19. El aumento de las necesidades se ve compensado en parte con la reducción neta de dos puestos de personal nacional de Servicios Generales.

45. Los principales factores que contribuyen al aumento de las necesidades de recursos para el ejercicio 2019/20 en comparación con el ejercicio 2018/19 se presentan en el cuadro 5. En la sección III, relativa al análisis de las diferencias, se ofrecen explicaciones adicionales.

Cuadro 5

Principales factores que contribuyen a las diferencias entre las necesidades de recursos correspondientes a los ejercicios 2018/19 y 2019/20

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

Recursos aprobados para 2018/19		31 438,9
		<i>Monto</i>
Personal civil		4 163,6
Personal internacional	3 699,9	
Personal nacional	391,1	
Voluntarios de las Naciones Unidas	8,6	
Personal temporario general	64,0	
Gastos operacionales		105,8
Necesidades de recursos previstas para 2019/20		35 708,3

C. Cooperación regional entre misiones

46. El Centro Regional de Servicios recibe apoyo de la MONUSCO, que es la entidad arrendadora de la Base de Apoyo de Entebbe y proporciona distintos servicios de apoyo en el marco de un acuerdo a nivel operacional. El Centro también seguirá recibiendo ayuda de la MONUSCO en lo que respecta a la coordinación de la cadena de suministro, la logística y la circulación, recepción e inspección de los bienes. El Centro tiene un acuerdo operacional con la MONUSCO relativo a los servicios comunes prestados a título reembolsable. Está previsto que en el ejercicio 2019/20 entre en vigor un acuerdo revisado. El Centro también seguirá dependiendo de la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones para todas sus actividades de adquisición.

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

47. El Centro seguirá contribuyendo a la implantación en todo el país del sistema de gestión de la seguridad de las Naciones Unidas, dirigido por el Departamento de Seguridad, para prestar apoyo a los organismos, fondos y programas de las Naciones Unidas mediante el uso de sus instalaciones de capacitación a título reembolsable.

48. El Centro Regional de Servicios seguirá formando parte del equipo de las Naciones Unidas en Uganda. Además, en lo sucesivo, el Centro tiene previsto aprovechar la presencia de numerosos organismos de las Naciones Unidas, para lo que ampliará el uso de las instalaciones de capacitación a esos organismos, a título reembolsable, en el marco del plan de sostenibilidad para mantener el Centro Regional de Capacitación y Conferencias en Entebbe. Por ser la entidad de las Naciones Unidas de mayor tamaño en Uganda, el Centro Regional de Servicios también celebra consultas de vez en cuando con el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Ministerio de Defensa en el marco de su labor en favor del mantenimiento de la paz en la región y en África.

E. Marcos de presupuestación basada en los resultados

49. Para el ejercicio 2019/20, los marcos de presupuestación basada en los resultados del Centro Regional de Servicios están en consonancia con el organigrama del Centro y reflejan las operaciones detalladas de las líneas de servicios. La presente propuesta presupuestaria incluye un componente de apoyo con indicadores del desempeño y metas para mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones del Centro, que se expone más adelante.

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

Oficina del Jefe

<i>Logros previstos</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
1.1 Prestación rápida, eficaz, eficiente y responsable de servicios de apoyo al Centro Regional de Servicios	1.1.1 Porcentaje anual medio de puestos de contratación internacional autorizados que permanecen vacantes (2017/18: 16,4 %; 2018/19: 14,7 %; 2019/20: 13 %) 1.1.2 Porcentaje anual medio de funcionarias civiles de contratación internacional (2017/18: 44 %; 2018/19: ≥ 40 %; 2019/20: ≥ 40 %) 1.1.3 Promedio de días que dura la selección de candidatos para la contratación a partir de listas de preselección de personal internacional, para las categorías P-3 a D-1 y SM-3 a SM-7 (2017/18: 33,67 días hábiles desde el cierre de la convocatoria; 2018/19: ≤ 48 días hábiles desde el cierre de la convocatoria; 2019/20: ≤ 48 días naturales a partir de la publicación de la vacante) 1.1.4 Promedio de días que dura el proceso de contratación para puestos específicos, desde el cierre de la convocatoria hasta la selección de los candidatos, de personal internacional, para las categorías P-3 a D-1 y SM-3 a SM-7 (2017/18: 197 días laborables desde el cierre de la convocatoria; 2018/19: ≤ 90 días hábiles desde el cierre de la convocatoria; 2019/20: ≤ 90 días hábiles a partir de la publicación de la vacante) 1.1.5 Puntuación global en el sistema de puntuación de la gestión ambiental de la administración (2017/18: 63; 2018/19: 100; 2019/20: 100) 1.1.6 Cumplimiento de la política de gestión de los riesgos de seguridad ocupacional sobre el terreno (2017/18: no se midió; 2018/19: 100 %; 2019/20: 100 %)

1.1.7. Porcentaje de incidentes relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones resueltos dentro de los plazos establecidos para incidentes de importancia alta, media y baja (2017/18: no se aplica; 2018/19: ≥ 85 %; 2019/20: ≥ 85 %)

1.1.8 Calificación general obtenida en el índice de gestión de bienes de la administración sobre la base de 20 indicadores clave del desempeño subyacentes (2017/18: no se aplica; 2018/19: ≥ 1.800 ; 2019/20: ≥ 1.800)

1.1.9 Porcentaje de solicitudes de actividades recibidas por el Centro Regional de Capacitación y Conferencias a las que se da respuesta en 24 horas (2017/18: 93 %; 2018/19: ≥ 98 %; 2019/20: ≥ 98 %)

1.1.10 Número de expedientes administrativos gestionados por la Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes (2017/18: 24.874; 2018/19: 11.912; 2019/20: 11.912)

Productos

Mejora de los servicios

- Aplicación del plan de acción ambiental en toda la misión, en consonancia con la estrategia ambiental de la administración
- Apoyo a la ejecución del plan maestro y la estrategia de gestión de la cadena de suministro de la administración
- Prestación de apoyo administrativo y logístico *ex situ* a 18 misiones clientes (8 operaciones de mantenimiento de la paz (misiones y misiones de apoyo a la paz) y 10 misiones políticas especiales)
- Aplicación de un sistema de turnos para atender 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

Servicios de auditoría, gestión del riesgo y cumplimiento de normas

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

Servicios de presupuesto, finanzas y presentación de informes

- Prestación de servicios de presupuesto, finanzas y contabilidad para un presupuesto de 35.708.300 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
- Aplicación de un modelo de escalabilidad para determinar las necesidades de personal del Centro Regional de Servicios en el ejercicio 2019/20 que tenga en cuenta, entre otras cosas, los factores del volumen de trabajo y proponga ganancias en eficiencia

Servicios de personal civil

- Prestación de servicios de recursos humanos a una dotación máxima de 404 funcionarios civiles autorizados (131 de contratación internacional, 267 de contratación nacional y 6 Voluntarios de las Naciones Unidas),

incluido apoyo para la tramitación de solicitudes de reembolso, derechos y prestaciones, la contratación, la gestión de los puestos, la preparación de presupuestos y la gestión de la actuación profesional, de conformidad con la autoridad delegada

- Cursos de capacitación en la misión para 316 funcionarios civiles y apoyo para la capacitación fuera de la misión de 77 funcionarios civiles
- Apoyo a la tramitación de 83 solicitudes de viaje en la misión y 43 fuera de la misión con fines distintos de la capacitación y 35 solicitudes de viaje con fines de capacitación para personal civil
- Coordinación de la capacitación de 6.000 participantes en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias para misiones que son clientes internos y externos y entidades no pertenecientes a la Secretaría

Servicios de instalaciones, infraestructura e ingeniería

- Servicios de mantenimiento y reparación para un total de 1 emplazamiento de la misión en 1 lugar cedido por la MONUSCO para los locales de oficinas del Centro Regional de Servicios en la Base de Apoyo de Entebbe
- Prestación de servicios de limpieza, mantenimiento del terreno y control de plagas en 1 emplazamiento, gestionados por la MONUSCO para la Base de Apoyo de Entebbe

Servicios de gestión del combustible

- Gestión del suministro y almacenamiento de 293.400 litros de combustible (33.400 litros para transporte terrestre y 260.000 litros para generadores y otras instalaciones) y de aceite y lubricantes en los puntos de distribución y almacenes de 1 emplazamiento, gestionados por la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO

Servicios de tecnologías geoespaciales, informáticas y de telecomunicaciones

- Suministro de 473 radios de mano, 20 radios portátiles para vehículos y 18 radios de estación base y prestación de apoyo para ellas
- Suministro de 473 dispositivos informáticos y 77 impresoras para una dotación media de 448 usuarios finales civiles y uniformados, además de 162 dispositivos informáticos y 13 impresoras para la conectividad del personal de los contingentes, así como otros servicios comunes y prestación de apoyo conexo

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

Factores externos: Varios factores pueden repercutir en la capacidad para entregar los productos propuestos conforme a lo previsto, como los cambios en el contexto político, de seguridad, económico y humanitario o en las condiciones meteorológicas no previstos en las hipótesis de planificación; otros casos de fuerza mayor; cambios en el mandato durante el período sobre el que se informa; la diferencia en el cumplimiento por parte del Gobierno receptor de las disposiciones del acuerdo sobre el estatuto de las fuerzas/estatuto de la misión; las demoras de los Estados Miembros en la firma de memorandos de entendimiento y cartas de asignación relativos al despliegue de personal uniformado y equipo; la imposibilidad de obtener los permisos necesarios para el empleo de candidatos civiles seleccionados; las variaciones en los tipos de cambio de divisas no previstas en el presupuesto; y los cambios en los precios locales no previstos en el presupuesto.

Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos

51. La Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos prestará 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 estará encabezada por un Director de Prestación de Servicios y comprenderá las líneas de servicio siguientes: incorporación y separación, prestaciones y nómina de sueldos del personal de contratación internacional, prestaciones y nómina de sueldos del personal de contratación nacional y prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado.

Línea de servicios de incorporación y separación

Logros previstos

Indicadores de progreso

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

2.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para completar los expedientes de incorporación recibidos en 90 días y tramitar el 100 % en 120 días (2017/18: 88 %/100 %; 2018/19: 98 %/100 %; 2019/20: 98 %/100 %)

2.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las primas de instalación y aprobar su pago en 5 días (2017/18: 97 %; 2018/19: 98 %; 2019/20: 98 %)

2.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las primas de traslado y aprobar su pago en 5 días (2017/18: 96 %; 2018/19: 98 %; 2019/20: 98 %)

2.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para completar los expedientes de separación en 30 días hábiles desde el último día de servicio (2017/18: no se aplica; 2018/19: no se aplica; 2019/20: 98 %)

Productos

- Incorporación concluida de 1.086 funcionarios de contratación internacional (132 para la MINUSCA, 146 para la MONUSCO, 32 para la UNAMID, 35 para la UNISFA, 299 para la UNMISS, 68 para la UNSOS, 198 para la MINUSMA, 11 para la MINURSO, 64 para la UNSOM, 10 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 11 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 6 para la UNOCA, 8 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 13 para la UNIOGBIS, 41 para la UNSMIL, 8 para la UNOWAS y 3 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- 1.874 primas de asignación tramitadas (245 para la MINUSCA, 319 para la MONUSCO, 36 para la UNAMID, 56 para la UNISFA, 414 para la UNMISS, 166 para la UNSOS, 306 para la MINUSMA, 30 para la MINURSO, 89 para la UNSOM, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 13 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 22 para la UNOCA, 36 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 35 para la UNIOGBIS, 66 para la UNSMIL, 28 para la UNOWAS y 4 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- 2.102 primas de instalación tramitadas (214 para la MINUSCA, 430 para la MONUSCO, 34 para la UNAMID, 61 para la UNISFA, 357 para la UNMISS, 198 para la UNSOS, 431 para la MINUSMA, 31 para la MINURSO, 119 para la UNSOM, 9 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 19 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 22 para la UNOCA, 32 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 37 para la UNIOGBIS, 80 para la UNSMIL, 19 para la UNOWAS y 4 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- 942 expedientes de separación tramitados (70 para la MINUSCA, 161 para la MONUSCO, 410 para la UNAMID, 12 para la UNISFA, 101 para la UNMISS, 21 para la UNSOS, 83 para la MINUSMA, 6 para la MINURSO, 25 para la UNSOM, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 4 para la UNOCA, 4 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 7 para la UNIOGBIS, 22 para la UNSMIL, 4 para la UNOWAS y 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

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

Logros previstos

Indicadores de progreso

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

3.1.1 Prórrogas de contratos concluidas a tiempo para la nómina de sueldos (2017/18: 95 %; 2018/19: 99 %; 2019/20: 99 %)

3.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las prestaciones del personal recibidas en 14 días hábiles (2017/18: 73 %; 2018/19: 98 %; 2019/20: 98 %)

3.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las solicitudes de licencia (de descanso y recuperación, de enfermedad con certificado médico, especial sin sueldo, especial con sueldo, de paternidad y de maternidad) en 7 días (2017/18: 82 %; 2018/19: 98 %; 2019/20: 98 %)

Productos

- 4.103 contratos prorrogados para personal internacional (572 para la MINUSCA, 777 para la MONUSCO, 204 para la UNAMID, 122 para la UNISFA, 859 para la UNMISS, 223 para la UNSOS, 814 para la MINUSMA, 45 para la MINURSO, 159 para la UNSOM, 17 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 16 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 27 para la UNOCA, 4 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 52 para la UNIOGBIS, 167 para la UNSMIL, 32 para la UNOWAS y 9 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- 6.955 prestaciones del personal internacional tramitadas (655 para la MINUSCA, 1.070 para la MONUSCO, 316 para la UNAMID, 145 para la UNISFA, 2.368 para la UNMISS, 336 para la UNSOS, 1.441 para la MINUSMA, 28 para la MINURSO, 133 para la UNSOM, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 18 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 36 para la UNOCA, 19 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 76 para la UNIOGBIS, 245 para la UNSMIL, 48 para la UNOWAS y 13 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- 2.579 solicitudes de licencia del personal internacional tramitadas (308 para la MINUSCA, 299 para la MONUSCO, 357 para la UNAMID, 106 para la UNISFA, 575 para la UNMISS, 182 para la UNSOS, 457 para la MINUSMA, 17 para la MINURSO, 92 para la UNSOM, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 7 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 2 para la UNOCA, 2 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 33 para la UNIOGBIS, 108 para la UNSMIL, 21 para la UNOWAS y 5 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- 20.215 solicitudes de licencia de descanso y recuperación del personal internacional tramitadas (3.224 para la MINUSCA, 2.140 para la MONUSCO, 1.183 para la UNAMID, 740 para la UNISFA, 4.592 para la UNMISS, 1.688 para la UNSOS, 3.033 para la MINUSMA, 301 para la MINURSO, 1.877 para la UNSOM, 1.294 para la UNSMIL y 143 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi)

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

Logros previstos

Indicadores de progreso

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

4.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para completar las prórrogas de contratos antes del bloqueo para el cálculo de la nómina (2017/18: 99 %; 2018/19: 99 %; 2019/20: 99 %)

4.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las prestaciones del personal recibidas en 14 días hábiles (2017/18: 95 %; 2018/19: 98 %; 2019/20: 98 %)

4.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las solicitudes de licencia (de enfermedad con certificado médico, especial sin sueldo, especial con sueldo, de paternidad y de maternidad) en 7 días (2017/18: 99 %; 2018/19: 98 %; 2019/20: 98 %)

4.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos relacionados con la nómina de sueldos antes de la fecha de vencimiento mensual (2017/18: 100 %; 2018/19: 98 %; 2019/20: 98 %)

4.1.5 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los finiquitos en 21 días desde el último día de servicio del personal, al final del contrato (2017/18: no se aplica; 2018/19: no se aplica; 2019/20: 90 %)

Productos

- 6.942 contratos prorrogados para personal nacional (512 para la MINUSCA, 2.206 para la MONUSCO, 514 para la UNAMID, 55 para la UNISFA, 1.764 para la UNMISS, 264 para la UNSOS, 1.162 para la MINUSMA, 163 para la MINURSO, 96 para la UNSOM, 8 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 8 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 14 para la UNOCA, 3 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 66 para la UNIOGBIS, 77 para la UNSMIL, 25 para la UNOWAS y 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- 5.871 prestaciones del personal nacional tramitadas (603 para la MINUSCA, 812 para la MONUSCO, 239 para la UNAMID, 80 para la UNISFA, 2.034 para la UNMISS, 368 para la UNSOS, 1.358 para la MINUSMA, 30 para la MINURSO, 145 para la UNSOM, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 42 para la UNOCA, 13 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 51 para la UNIOGBIS, 60 para la UNSMIL, 20 para la UNOWAS y 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- 1.774 solicitudes de licencia del personal nacional tramitadas (de enfermedad con certificado médico, especial sin sueldo, especial con sueldo, de paternidad y de maternidad) (114 para la MINUSCA, 285 para la MONUSCO, 405 para la UNAMID, 15 para la UNISFA, 494 para la UNMISS, 60 para la UNSOS, 254 para la MINUSMA, 59 para la MINURSO, 19 para la UNSOM, 13 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 1 para la UNOCA, 4 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 18 para la UNIOGBIS, 21 para la UNSMIL, 7 para la UNOWAS y 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

- 80.904 nóminas del personal nacional tramitadas (7.320 para la MINUSCA, 24.540 para la MONUSCO, 11.640 para la UNAMID, 1.032 para la UNISFA, 17.232 para la UNMISS, 2.268 para la UNSOS, 10.776 para la MINUSMA, 1.956 para la MINURSO, 1.524 para la UNSOM, 96 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 84 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 48 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 144 para la UNOCA, 204 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 792 para la UNIOGBIS, 924 para la UNSMIL, 300 para la UNOWAS y 24 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- 1.898 finiquitos del personal nacional tramitados (25 para la MINUSCA, 737 para la MONUSCO, 1.000 para la UNAMID, 5 para la UNISFA, 43 para la UNMISS, 8 para la UNSOS, 40 para la MINUSMA, 5 para la MINURSO, 7 para la UNSOM, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 1 para la UNOCA, 3 para la UNIOGBIS, 15 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 5 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana)

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

Logros previstos

Indicadores de progreso

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

5.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos relacionados con la nómina de sueldos antes de la fecha de vencimiento mensual (2017/18: 100 %; 2018/19: 98 %; 2019/20: 100 %)

5.1.2 Mantenimiento de la proporción de sumas retenidas que se liberan en un plazo de 90 días después de la cesación (2017/18: 100 %; 2018/19: 98 %; 2019/20: 98 %)

5.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para completar los trámites de entrada del personal uniformado en 2 días/7 días desde la llegada (2017/18: 98 %/100 %; 2018/19: 98 %/100 %; 2019/20: 98 %/100 %)

5.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para completar los trámites de cesación en el servicio del personal uniformado en 3 días/7 días (2017/18: 55 %/93 %; 2018/19: 98 %/100 %; 2019/20: 98 %/100 %)

5.1.5 Mantenimiento del plazo necesario para liberar el anticipo de las dietas por misión en 2 días desde la recepción de la documentación completa (2017/18: 98 %; 2018/19: 98 %; 2019/20: 98 %)

5.1.6 Mantenimiento del plazo necesario para emitir los finiquitos el último día del período de servicio a más tardar (2017/18: 98 %; 2018/19: 98 %; 2019/20: 98 %)

5.1.7 Prórrogas de contratos concluidas a tiempo para la nómina de sueldos (2017/18: no se aplica; 2018/19: no se aplica; 2019/20: 99 %)

Productos

- 64.256 pagos relacionados con las nóminas del personal uniformado (11.856 para la MINUSCA, 9.665 para la MONUSCO, 11.220 para la UNAMID, 3.654 para la UNISFA, 14.316 para la UNMISS, 2.472 para la UNSOS y la UNSOM, 7.821 para la MINUSMA, 2.964 para la MINURSO, 180 para la UNIOGBIS, 72 para la UNSMIL, 24 para la UNOWAS y 12 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- 2.288 trámites de entrada de personal uniformado (650 para la MONUSCO, 395 para la UNISFA y 1.243 para la UNMISS)
- 877 trámites de cesación en el servicio de personal uniformado para la MONUSCO
- 14.630 trámites de personal relacionados con la incorporación y la separación del personal uniformado (1.659 para la MINUSCA, 2.114 para la MONUSCO, 3.150 para la UNAMID, 1.447 para la UNISFA, 4.058 para la UNMISS, 16 para la UNSOS, 1.335 para la MINUSMA, 688 para la MINURSO, 107 para la UNSOM, 35 para la UNIOGBIS, 14 para la UNSMIL, 5 para la UNOWAS y 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- 6.596 anticipos de dietas por misión para el personal uniformado entrante (1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 208 para la MINURSO, 960 para la MINUSCA, 1.304 para la MONUSCO, 1.114 para la UNAMID, 140 para la UNISFA, 1.680 para la UNMISS, 29 para la UNSOS, 924 para la MINUSMA, 190 para la UNSOM, 36 para la UNIOGBIS, 8 para la UNSMIL y 2 para la UNOWAS)
- 6.285 prórrogas de contratos para el personal uniformado (988 para la MINUSCA, 1.141 para la MONUSCO, 935 para la UNAMID, 430 para la UNISFA, 1.454 para la UNMISS, 206 para la UNSOS y la UNSOM, 860 para la MINUSMA, 247 para la MINURSO, 15 para la UNIOGBIS, 6 para la UNSMIL, 2 para la UNOWAS y 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

Factores externos: Los productos dependen de los niveles de despliegue reales experimentados en el Centro Regional de Servicios.

Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso

52. La Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso prestará servicios de emisión de pasajes y reembolso de gastos de viaje a las tres categorías de personal (de contratación internacional, de contratación nacional y uniformado) y tramitará los anticipos y las solicitudes de reembolso del subsidio de educación del personal internacional. Se han identificado sinergias adicionales en el ejercicio 2019/20 y, por lo tanto, se propone que se consoliden aún más las funciones del administrador de viajes para la presentación de solicitudes de viaje en nombre del personal uniformado y la tramitación de las solicitudes de viaje, los informes de gastos y el envío de efectos personales para el personal uniformado dentro de la línea de servicios, lo que da lugar a la propuesta de reducir puestos en la línea de servicios y de redistribuirlos en otras líneas en las que se hayan detectado carencias. La Sección estará encabezada por un Director de Prestación de Servicios (P-5) y comprenderá las líneas de servicios siguientes: viajes, solicitudes de reembolso y subsidios de educación.

Logros previstos

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

Indicadores de progreso

6.1.1 Mantenimiento del tiempo necesario para tramitar las solicitudes de viaje, incluida la emisión de pasajes para viajes oficiales y viajes reglamentarios en un plazo de 5 días para todas las categorías de personal (2017/18: no se aplica; 2018/19: no se aplica; 2019/20: 95 %)

6.1.2 Cumplimiento del requisito de comprar los pasajes al menos 16 días naturales antes de la fecha del viaje (2017/18: 66 %; 2018/19: 75 %; 2019/20: 75 %)

Productos

- 8.558 solicitudes de viajes reglamentarios del personal internacional tramitadas (2.799 para la MINUSCA, 275 para la MONUSCO, 1.157 para la UNAMID, 48 para la UNISFA, 257 para la UNMISS, 79 para la UNSOS, 3.129 para la MINUSMA, 15 para la MINURSO, 36 para la UNSOM, 11 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 33 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 13 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 18 para la UNOCA, 78 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 122 para la UNIOGBIS, 392 para la UNSMIL, 76 para la UNOWAS y 20 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- 4.408 pasajes de avión emitidos para viajes oficiales y viajes reglamentarios (438 para la MINUSCA, 470 para la MONUSCO, 684 para la UNAMID, 202 para la UNISFA, 780 para la UNMISS, 135 para la UNSOS, 408 para la MINUSMA, 50 para la MINURSO, 123 para la UNSOM, 301 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 67 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 534 para la UNOCA, 24 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 38 para la UNIOGBIS, 121 para la UNSMIL, 23 para la UNOWAS y 6 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- 8.007 envíos de efectos personales para el despliegue inicial y la repatriación de personal uniformado (1.412 para la MINUSCA, 1.592 para la MONUSCO, 841 para la UNAMID, 543 para la UNISFA, 1.376 para la UNMISS, 322 para la UNSOS, 1.428 para la MINUSMA, 410 para la MINURSO, 52 para la UNSOM, 19 para la UNIOGBIS, 8 para la UNSMIL, 3 para la UNOWAS y 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- 13.223 pasajes de viaje comercial emitidos para el despliegue inicial y la repatriación del personal uniformado (2.313 para la MINUSCA, 2.046 para la MONUSCO, 2.541 para la UNAMID, 458 para la UNISFA, 2.215 para la UNMISS y 615 para la UNSOS)

Línea de servicios de solicitudes de reembolso

Logros previstos	Indicadores de progreso
7.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios financieros a los clientes	7.1.1 Mantenimiento del plazo para tramitar los informes de gastos en 10 días (2017/18: 83 %; 2018/19: 98 %; 2019/20: 90 %)

Productos

- 3.089 informes de gastos de viaje tramitados para viajes oficiales de todas las categorías de personal (234 para la MINUSCA, 310 para la MONUSCO, 433 para la UNAMID, 147 para la UNISFA, 462 para la UNMISS, 221 para la UNSOS, 459 para la MINUSMA, 14 para la MINURSO, 185 para la UNSOM, 156 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 25 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 19 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 300 para la UNOCA, 13 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 26 para la UNIOGBIS, 68 para la UNSMIL, 14 para la UNOWAS y 3 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- 5.275 informes de gastos de viaje tramitados para viajes reglamentarios del personal internacional (1.155 para la MINUSCA, 249 para la MONUSCO, 864 para la UNAMID, 73 para la UNISFA, 1.489 para la UNMISS, 87 para la UNSOS, 952 para la MINUSMA, 3 para la MINURSO, 29 para la UNSOM, 9 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 5 para la Oficina del Enviado Especial del

Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 7 para la UNOCA, 40 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 62 para la UNIOGBIS, 200 para la UNSMIL, 39 para la UNOWAS y 10 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

- 13.207 informes de gastos de viaje tramitados para viajes dentro de la zona de la misión de todas las categorías de personal (505 para la MINUSCA, 4.083 para la MONUSCO, 1.833 para la UNAMID, 159 para el UNISFA, 2.993 para la UNMISS, 320 para la UNSOS, 3.113 para la MINUSMA y 201 para la UNSOM)
- 4.851 reembolsos de gastos de seguridad del personal uniformado tramitados (52 para la MINUSCA, 2.682 para la MONUSCO, 1.006 para la UNAMID, 54 para la UNISFA, 23 para la UNMISS, 7 para la UNSOS, 331 para la MINUSMA, 601 para la MINURSO, 46 para la UNSOM, 31 para la UNIOGBIS, 12 para la UNSMIL, 4 para la UNOWAS y 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

Línea de servicios de subsidios de educación

<i>Logros previstos</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
8.1 Prestación eficaz y eficiente de subsidios 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 (2017/18: 98 %; 2018/19: 96 %; 2019/20: 96 %) 8.1.2 Porcentaje de solicitudes no conformes del subsidio de educación (anticipos y reembolsos) devueltas en un plazo de 14 días (2017/18: 90 %; 2018/19: 90 %; 2019/20: 90 %)

Productos

- 6.657 solicitudes de subsidio de educación (solicitudes de reembolso y anticipos) tramitadas (871 para la MINUSCA, 1.043 para la MONUSCO, 831 para la UNAMID, 271 para la UNISFA, 1.457 para la UNMISS, 494 para la UNSOS, 954 para la MINUSMA, 113 para la MINURSO, 151 para la UNSOM, 19 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 7 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 8 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 71 para la UNOCA, 67 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 81 para la UNIOGBIS, 130 para la UNSMIL, 80 para la UNOWAS y 9 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

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

Sección de Servicios al Cliente

53. La Sección de Servicios al Cliente se hará cargo de todos los servicios al cliente y de la gestión del conocimiento, dará solución a las consultas de los clientes y establecerá relaciones con todas las misiones clientes. La Sección estará encabezada por un Jefe de Servicios al Cliente (P-5) y se compondrá de las dependencias siguientes: Comunicaciones y Gestión del Cambio, Relaciones con los Clientes, Gestión del Conocimiento, y Apoyo al Cliente.

<i>Logros previstos</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
9.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios a los clientes y mejora de la satisfacción de los clientes	9.1.1 Mantenimiento del plazo para resolver consultas de clientes en 7 días hábiles (2017/18: 67 %; 2018/19: 75 %; 2019/20: 85 %)

9.1.2 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con los servicios financieros según los resultados de 1 encuesta anual (2017/18: 76 %; 2018/19: 75 %; 2019/20: 75 %)

9.1.3 Mantenimiento del porcentaje de consultas atendidas y resueltas anualmente para todas las categorías de personal (2017/18: no se aplica; 2018/19: no se aplica; 2019/20: 85 %)

Productos

- 10.755 consultas resueltas para todas las categorías de personal (2.438 para la MINUSCA, 1.813 para la MONUSCO, 2.600 para la UNAMID, 139 para la UNISFA, 2.122 para la UNMISS, 249 para la UNSOS, 1.051 para la MINUSMA, 53 para la MINURSO, 91 para la UNSOM, 9 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 15 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 12 para la UNOCA, 10 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 36 para la UNIOGBIS, 96 para la UNSMIL, 17 para la UNOWAS y 4 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- 1 encuesta a clientes completada anualmente por los grupos de clientes del Centro Regional de Servicios
- Aplicación en el Centro de una estrategia de gestión de los conocimientos basada en los clientes, que se examina trimestralmente
- Elaboración y difusión de contenidos de comunicación multimedia: 24 álbumes multimedia y 24 reportajes especiales producidos sobre las condiciones de vida del personal que presta servicios en las misiones clientes del Centro como contribución a las actividades para fomentar la implicación de los clientes
- 16 visitas a misiones clientes para mejorar la implicación de los clientes y la resolución de problemas
- Informes adaptados quincenales y ad hoc sobre los sistemas de gestión de las relaciones con los clientes

Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento

54. La Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento se encargará de todas las funciones básicas de contabilidad, entre ellas llevar el libro mayor, mantener al día las cuentas por pagar y por cobrar, conciliar las cuentas, realizar controles internos y supervisar las transacciones, tramitar las facturas y llevar la caja. La Sección estará integrada por la Dependencia de Contabilidad, la Dependencia de Control Interno y las líneas de servicios de los proveedores y de caja. La línea de servicios de los proveedores se encargará de la tramitación de las facturas de viaje de la línea de servicios de viajes y de la tramitación de las facturas por el envío de efectos personales de la línea de servicios para el personal uniformado, a fin de lograr una mayor eficiencia mediante la consolidación de todas las tareas de tramitación de facturas en una sola línea de servicios.

Logros previstos

Indicadores de progreso

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

10.1.1 Presentación de informes financieros mensuales (balance de prueba y otros estados financieros) en los plazos mensuales establecidos por la Sede (2017/18: 100 %; 2018/19: 100 %; 2019/20: 100 %)

10.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para pagar facturas a los proveedores en 27 días (2017/18: 100 %; 2018/19: 98 %; 2019/20: 100 %)

10.1.3 Tramitación de las facturas con descuento en el pago obtenidas de los proveedores con arreglo a las condiciones contractuales (2017/18: 97 %; 2018/19: 100 %; 2019/20: 100 %)

10.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos no relacionados con el personal en 3 días hábiles (2017/18: 100 %; 2018/19: 85 %; 2019/20: 85 %)

10.1.5 Porcentaje de pagos relacionados con la nómina de sueldos del personal internacional efectuados en la fecha prevista o antes de esa fecha (2017/18: 97 %; 2018/19: 100 %; 2019/20: 100 %)

Productos

- Preparación de 228 informes financieros mensuales (hasta la fase del balance de prueba) para 19 misiones clientes (MINUSCA, MINUSMA, MONUSCO, UNAMID, UNISFA, UNMISS, UNOCA, UNSOM, UNSOS, MINURSO, UNIOGBIS, UNSMIL, UNOWAS, Comisión Mixta Camerún-Nigeria, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos y Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, así como UNMIL y ONUCI (misiones liquidadas))
- Tramitación de 392 estados mensuales de conciliación bancaria en el plazo de 10 días hábiles a partir del cierre del mes (24 para la MINUSCA, 24 para la MONUSCO, 36 para la UNAMID, 60 para la UNMISS, 48 para la MINUSMA, 30 para la MINURSO, 36 para la UNOCA, 2 para la UNMIL, 24 para el Centro Regional de Servicios, 24 para la ONUCI, 12 para la Misión de Observación Electoral de las Naciones Unidas en Burundi y 72 para la Misión de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola)
- Tramitación de 51.794 pagos a proveedores (5.782 para la MINUSCA, 7.484 para la MONUSCO, 5.873 para la UNAMID, 1.037 para la UNISFA, 7.472 para la UNMISS, 11.503 para la UNSOM y la UNSOS, 7.125 para la MINUSMA, 1.299 para la MINURSO, 13 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 327 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 190 para la UNOCA, 9 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 889 para la UNIOGBIS, 742 para la UNOWAS, 476 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 1.568 para la UNSMIL)
- Tramitación de 17.630 facturas de viajes y envíos (2.750 para la MINUSCA, 2.516 para la MONUSCO, 3.225 para la UNAMID, 660 para la UNISFA, 2.995 para la UNMISS, 750 para la UNSOS, 2.733 para la MINUSMA, 651 para la MINURSO, 183 para la UNSOM, 301 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 67 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 534 para la UNOCA, 24 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 69 para la UNIOGBIS, 133 para la UNSMIL, 27 para la UNOWAS y 8 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- 228 cargas y reconciliaciones de gastos de la cuenta de compensación de servicios tramitadas

Logros previstos

Indicadores de progreso

10.2 Cumplimiento del marco de control financiero interno

10.2.1 Exámenes de control interno realizados con arreglo al marco de control (2017/18: 70 %; 2018/19: 100 %; 2019/20: 100 %)

10.2.2 Informes mensuales de control interno publicados de conformidad con el plazo indicado en los procedimientos operativos estándar (2017/18: 100 %; 2018/19: 100 %; 2019/20: 98 %/100 %)

Productos

- 68 exámenes realizados e informes publicados 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
- 36 informes de control interno emitidos para las transacciones tramitadas en el Centro: transacciones que no dependen de la ubicación relacionadas con el apoyo en materia de recursos humanos, finanzas, desplazamiento y control multimodales, transporte de personal y cargamentos y tecnología de la información y las comunicaciones

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

Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno

55. 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. El Servicio aprovecha su proximidad a las misiones de mantenimiento de la paz en África y está ubicado en un entorno seguro que cuenta con una infraestructura de transporte aéreo y comunicaciones bien establecida. El Servicio está administrado por el Jefe del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno (D-1). 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.

Logros previstos	Indicadores de progreso
11.1 Prestación de servicios regionales de facturación telefónica coherentes y de calidad mediante la implantación de estructuras regionales y la normalización	11.1.1 Envío de las facturas telefónicas en un plazo de 7 días/15 días tras recibir la verificación del usuario (2017/18: 97 %/100 %; 2018/19: 99 %/100 %; 2019/20: 99 %/100 %)

Productos

- Servicios de facturación telefónica para 9 misiones clientes y tramitación de aproximadamente 79.800 facturas telefónicas (17.720 para la MINUSCA, 14.579 para la MONUSCO, 12.297 para la UNAMID, 2.532 para la UNISFA, 20.058 para la UNMISS, 8.458 para la UNSOS, la UNSOM y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 3.120 para la MINUSMA, 481 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi y 555 para la UNOCA)

Logros previstos	Indicadores de progreso
11.2 Armonización de las necesidades operacionales y estratégicas mediante el fortalecimiento de las aptitudes del personal civil y uniformado del Centro y de sus misiones clientes	11.2.1 Satisfacción de los alumnos con la pertinencia del contenido de los cursos en relación con las necesidades laborales actuales y el desarrollo de aptitudes transferibles (2017/18: 88 %; 2018/19: 80 %; 2019/20: 82 %) 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 (2017/18: 76 %; 2018/19: 80 %; 2019/20: 82 %)

Productos

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

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

11.3 Gestión eficaz y eficiente de 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 (2017/18: 52,8 %; 2018/19: ≤ 10 %; 2019/20: 10 % o menos)

11.3.2 Mantenimiento en existencias de bienes no fungibles en condiciones de uso buenas o aceptables (2017/18: 47,2 %; 2018/19: ≥ 10 %; 2019/20: ≥ 10 %)

Productos

- Verificación física trimestral de los bienes fungibles y no fungibles y elaboración de los informes correspondientes
- Exámenes e informes mensuales sobre los indicadores de progreso, incluidas las medidas registradas y adoptadas para rectificar cualquier desviación

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

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

11.4.1 Nivel de satisfacción de los clientes con el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno, medido a través de encuestas de satisfacción de los clientes (2017/18: 95 %; 2018/19: 80 %; 2019/20: 95 %)

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 fundamentales determinadas por las misiones clientes
- Evaluaciones trimestrales del grado de preparación regional para la recuperación en casos de desastre
- Información trimestral o evaluaciones de seguridad física en la región
- Campañas anuales de sensibilización sobre la seguridad de la información y taller sobre seguridad de la información
- 2 encuestas a clientes completadas anualmente por los grupos de clientes del Centro

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

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

11.5.1 Finalización a tiempo de los dos sistemas informáticos elaborados 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, institucional y basada en la nube) y sistemas comerciales para el Centro Regional de Servicios y las misiones clientes (2017/18: 100 %; 2018/19: 80 %; 2019/20: 90 %)

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 (2017/18: 80 %; 2018/19: 80 %; 2019/20: 80 %)

11.5.3 Prestación oportuna de apoyo en materia de ciberseguridad al Centro y a las misiones clientes (2017/18: no se aplica; 2018/19: no se aplica; 2019/20: 90 %)

Productos

- Informe bianual sobre la implementación de sistemas informáticos en las misiones clientes que lo solicitan, con un mínimo previsto de 5 implementaciones, sobre la base de los requisitos de los clientes
- Informe bianual sobre el número de capacitaciones y 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
- Prestación de apoyo inicial en relación con un mínimo de 5 implementaciones de sistemas durante 1 mes a contar desde la implementación
- Informe anual de ensayos y evaluaciones de tecnologías en apoyo de los mandatos de las misiones de la región y de conformidad con las políticas de la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

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

Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos

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

57. Durante el ejercicio 2019/20, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos seguirá participando en la planificación y adopción de una iniciativa de operaciones de concentración y distribución regional con la que se integrarán en mayor medida las operaciones de vuelos regionales y, en consecuencia, el transporte de pasajeros. Esta iniciativa tiene por objeto mejorar el uso de los recursos y la calidad del servicio prestado a las misiones de la región.

Logros previstos

Indicadores de progreso

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

12.1.1 Mantenimiento de la utilización de la capacidad de pasajeros y cargamento o equipaje en los vuelos del calendario integrado de vuelos regionales (2017/18: 34 %; 2018/19: 70 %; 2019/20: 70 %)

Productos

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

Logros previstos

Indicadores de progreso

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

12.2.1 Procesos de planificación, búsqueda de proveedores y entrega de productos a las misiones de la región en coordinación con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones (2017/18: 100 %; 2018/19: 90 %; 2019/20: 90 %)

Productos

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

Logros previstos

Indicadores de progreso

12.3 Coordinación de talleres y sesiones de capacitación técnica sobre transporte regional para personal de las misiones de la región

12.3.1 Coordinación de los talleres y sesiones de capacitación previstos (2017/18: 0 %; 2018/19: 100 %; 2019/20: 100 %)

Productos

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

Factores externos: Varios factores pueden repercutir en la capacidad para entregar los productos propuestos conforme a lo previsto, como los cambios en el contexto político, de seguridad, económico y humanitario y los casos de fuerza mayor.

F. Necesidades de recursos humanos

58. El Centro Regional de Servicios prestará a los usuarios finales servicios centrados en el cliente, normalizados, oportunos y de calidad, dispuestos en torno a las cuatro secciones de prestación de servicios siguientes: a) Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos; b) Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso; c) Sección de Servicios al Cliente; y d) Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento.

59. La plantilla propuesta del Centro Regional de Servicios para el ejercicio 2018/19 es de 404 puestos y plazas, lo que refleja la propuesta de suprimir dos puestos de personal nacional de Servicios Generales.

Cuadro 6

Propuesta de distribución de la plantilla del Centro Regional de Servicios para 2019/20, por función

	<i>Personal internacional</i>							<i>Subtotal, personal internacional</i>	<i>Personal nacional</i>		<i>Subtotal, personal nacional</i>	<i>VNU</i>	<i>Total</i>
	<i>D-2</i>	<i>D-1</i>	<i>P-5</i>	<i>P-4</i>	<i>P-3</i>	<i>P-2/I</i>	<i>SM</i>		<i>FNCO</i>	<i>SGN</i>			
Dirección y gestión ejecutivas													
Puestos aprobados 2018/19	–	1	1	3	5	3	7	20	5	26	31	4	55
Puestos propuestos 2019/20	–	1	1	3	5	3	7	20	5	26	31	4	55
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos													
Puestos aprobados 2018/19	–	–	1	4	7	1	23	36	9	65	74	–	110
Puestos propuestos 2019/20	–	–	1	4	8	1	24	38	9	57	66	–	104
Cambio neto	–	–	–	–	1	–	1	2	–	(8)	(8)	–	(6)
Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso													
Puestos aprobados 2018/19	–	–	1	3	3	–	12	19	4	55	59	–	78
Puestos propuestos 2019/20	–	–	1	3	2	–	10	16	4	42	46	–	62
Cambio neto	–	–	–	–	(1)	–	(2)	(3)	–	(13)	(13)	–	(16)
Sección de Servicios al Cliente													
Puestos aprobados 2018/19	–	–	1	1	2	–	1	5	3	22	25	2	32
Puestos propuestos 2019/20	–	–	1	1	2	–	1	5	3	22	25	2	32
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento													
Puestos aprobados 2018/19	–	–	1	4	3	–	18	26	8	57	65	–	91
Puestos propuestos 2019/20	–	–	1	4	3	–	19	27	8	76	84	–	111
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	1	1	–	19	19	–	20
Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno													
Puestos aprobados 2018/19	–	1	–	1	4	–	7	13	–	9	9	–	22
Puestos propuestos 2019/20	–	1	–	1	4	–	7	13	–	9	9	–	22
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos													
Puestos aprobados 2018/19	–	–	1	4	2	–	5	12	–	6	6	–	18
Puestos propuestos 2019/20	–	–	1	4	2	–	5	12	–	6	6	–	18
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Total de puestos y plazas aprobados 2018/19	–	2	6	20	26	4	73	131	29	240	269	6	406
Total de puestos y plazas propuestos 2019/20	–	2	6	20	26	4	73	131	29	238	267	6	404
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–	(2)	(2)	–	(2)

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

Oficina del Jefe del Centro Regional de Servicios

60. La Oficina del Jefe del Centro Regional de Servicios proporciona orientación y dirección generales a las operaciones del Centro y está integrada por la Oficina del Jefe, la Oficina del Jefe Adjunto, la Dependencia de Planificación Estratégica y Gestión de Riesgos. Se encarga de todas las actividades administrativas y no transaccionales, lo cual incluye la planificación estratégica y la presupuestación; la gestión de las relaciones con las misiones clientes y el Comité Directivo del Centro Regional de Servicios; el mantenimiento de los acuerdos de prestación de servicios con las misiones clientes y la presentación de informes mensuales sobre los indicadores clave del desempeño; la planificación de la fuerza de trabajo y la gestión del personal; las actividades de reconversión y mejora de los procesos para aumentar el rendimiento en la prestación de servicios; la preparación y el apoyo para la implantación progresiva de las ampliaciones de Umoja; la contabilidad y la gestión de archivos; la gestión del plan de continuidad de las operaciones del Centro; el mantenimiento del acuerdo a nivel operacional con la MONUSCO; y la coordinación y la ejecución adecuadas de la estrategia mundial de servicios compartidos y otros cambios de política en consonancia con las decisiones de la Asamblea General. La dotación de personal aprobada de la Oficina del Jefe consta de 55 puestos: 1 D-1, 1 P-5, 3 P-4, 5 P-3, 3 P-2, 7 del Servicio Móvil, 5 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 26 de personal nacional de Servicios Generales y 4 Voluntarios de las Naciones Unidas. No se proponen cambios en la dotación de personal aprobada.

Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos

Personal internacional: aumento neto de 2 puestos

Personal nacional: disminución neta de 8 puestos

61. La Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos seguirá prestando servicios eficientes y oportunos a las misiones clientes mediante la obtención de productos clave que se espera que contribuyan a alcanzar los objetivos del Centro Regional de Servicios. La Sección consta de las siguientes líneas de servicios: prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional, incorporación y separación del servicio, prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado, y prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional. La dotación de personal aprobada consta de 110 puestos: 1 P-5, 4 P-4, 7 P-3, 1 P-2, 23 del Servicio Móvil, 9 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 65 de personal nacional de Servicios Generales. En el ejercicio 2019/20, se propone que la plantilla esté integrada por 104 puestos: 1 P-5, 4 P-4, 8 P-3, 1 P-2, 24 del Servicio Móvil, 9 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 57 de personal nacional de Servicios Generales, lo que refleja la disminución neta de 6 puestos resultante de la propuesta de suprimir 2 puestos de personal nacional de Servicios Generales, redistribuir 6 puestos de personal nacional de Servicios Generales de la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos y redistribuir 1 P-3 y 1 puesto del Servicio Móvil en la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos, como se muestra en el cuadro 7.

Cuadro 7

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

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	1	Servicio Móvil	Redistribución	De la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
	(2)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional
	(3)	Personal nacional de Servicios Generales	Reasignación	A la línea de servicios de los proveedores
	(1)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la línea de servicios de los proveedores
	(1)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la línea de servicios de viajes
	(1)	Personal nacional de Servicios Generales	Supresión	Se propone su supresión en consonancia con las eficiencias señaladas en el modelo revisado de escalabilidad
	2	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de incorporación y separación
	(1)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la línea de servicios para el personal uniformado
Subtotal	(6)			
Incorporación y separación	1	Servicio Móvil	Redistribución	De la línea de servicios de solicitudes de reembolso
	(2)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional
	(1)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional
	(1)	Personal nacional de Servicios Generales	Supresión	Se propone su supresión en consonancia con las eficiencias señaladas en el modelo revisado de escalabilidad
	(2)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la línea de servicios para el personal uniformado
Subtotal	(5)			
Prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado	1	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional
	2	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de incorporación y separación
Subtotal	3			
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	1	P-3	Redistribución	De la línea de servicios de solicitudes de reembolso

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
	1	P-3	Reasignación	Cambio en la denominación del puesto, de Oficial Administrativo a Oficial de Finanzas
	(1)	P-3	Reasignación	Cambio en la denominación del puesto, de Oficial Administrativo a Oficial de Finanzas
	(1)	Servicio Móvil	Redistribución	En la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional
	(1)	Servicio Móvil	Redistribución	En la línea de servicios de los proveedores
	1	Servicio Móvil	Redistribución	De la línea de servicios de viajes
	2	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional
	(1)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la Dependencia de Contabilidad
	1	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de incorporación y separación
Subtotal	2			
Total	(6)			

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

Personal internacional: aumento de 1 puesto

Personal nacional: disminución de 7 puestos

62. La actual línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos seguirá prestando servicios transaccionales de recursos humanos y las funciones de nómina de sueldos al personal internacional, habida cuenta de las interdependencias y la estrecha coordinación que tienen que existir entre los equipos de recursos humanos y de la nómina de sueldos para llevar a cabo las funciones de nómina de sueldos. Se propone suprimir 1 puesto de personal nacional de Servicios Generales, reasignar otros 3 a la línea de servicios de los proveedores y redistribuir los siguientes puestos: 1 del Servicio Móvil de la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional, 2 de personal nacional de Servicios Generales en la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional, 1 de personal nacional de Servicios Generales en la línea de servicios de los proveedores, 1 de personal nacional de Servicios Generales en la línea de servicios de viajes, 2 de personal nacional de Servicios Generales de la línea de servicios de incorporación y separación y 1 de personal nacional de Servicios Generales en la línea de servicios para el personal uniformado. Por consiguiente, la línea de servicios constará de 28 puestos: 1 P-4, 2 P-3, 11 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 12 de personal nacional de Servicios Generales, en lugar de los 34 puestos aprobados en el ejercicio 2018/19 (1 P-4, 2 P-3, 10 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 19 de personal nacional de Servicios Generales). Se espera que con las redistribuciones propuestas se adapte el acceso de los asociados de

recursos humanos a las funciones correspondientes dentro de la línea de servicios y en consonancia con la consolidación general de las funciones. El Centro Regional de Servicios perfeccionó el modelo de escalabilidad sobre la base de una evaluación detallada de las estadísticas del volumen de trabajo real, cuyos resultados se utilizaron para ajustar mejor el componente de dotación de personal de las diversas líneas de servicios y reequilibrar el volumen de trabajo.

Línea de servicios de incorporación y separación

Personal internacional: aumento de 1 puesto

Personal nacional: disminución de 6 puestos

63. La actual línea de servicios de incorporación y separación seguirá prestando esos servicios. Se propone suprimir 1 puesto de personal nacional de Servicios Generales y redistribuir los siguientes puestos: 1 puesto del Servicio Móvil de la línea de servicios de solicitudes de reembolsos, 2 puestos de personal nacional de Servicios Generales en la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional, 1 puesto de personal nacional de Servicios Generales en la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional y 2 puestos de personal nacional de Servicios Generales en la línea de servicios para el personal uniformado. Por consiguiente, la línea de servicios constará de 19 puestos: 1 P-4, 1 P-3, 5 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 10 de personal nacional de Servicios Generales, en lugar de los 24 puestos aprobados en el ejercicio 2018/19 (1 P-4, 1 P-3, 4 del Servicio Móvil, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 16 de personal nacional de Servicios Generales). Se espera que con las redistribuciones propuestas se adapte el acceso de los asociados de recursos humanos a las funciones correspondientes dentro de la línea de servicios y en consonancia con la consolidación general de las funciones. La propuesta de supresión proviene del modelo de escalabilidad perfeccionado sobre la base de una evaluación detallada de las estadísticas del volumen de trabajo real, cuyos resultados se utilizaron para ajustar mejor el componente de dotación de personal de las diversas líneas de servicios y reequilibrar el volumen de trabajo.

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

Personal nacional: aumento de 3 puestos

64. La línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado seguirá desempeñando funciones de recursos humanos y de nómina de sueldos para el personal uniformado. Se propone que se redistribuyan 2 puestos de personal nacional de Servicios Generales de incorporación y separación y 1 más de la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional. Por consiguiente, la línea de servicios constará de 26 puestos: 1 P-4, 2 P-3, 1 P-2, 3 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 18 de personal nacional de Servicios Generales, en lugar de los 23 puestos aprobados (1 P-4, 2 P-3, 1 P-2, 3 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 15 de personal nacional de Servicios Generales). La implantación de la solución Umoja para el personal uniformado repercutió en los recursos y los flujos de trabajo del Centro Regional de Servicios. A diferencia de otros tipos de personal, el personal uniformado no tiene acceso directo al portal de autoservicio, ya que esta función fue absorbida por el personal de prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado, de ahí la necesidad de recursos adicionales.

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

Personal nacional: aumento de 2 puestos

65. La línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional seguirá desempeñando funciones de recursos humanos y de nómina de sueldos para el personal nacional. Se propone que se reasigne 1 puesto de Oficial Administrativo de categoría P-3 como Oficial de Finanzas a fin de satisfacer las necesidades de la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional en relación con los servicios financieros que presta a sus clientes. La reasignación se propone de conformidad con las funciones financieras de la Dependencia de la Nómina de Sueldos y con el fin de ajustar el puesto al modelo de escalabilidad propuesto. También se propone que se redistribuya 1 puesto de categoría P-3 de la línea de servicios de solicitudes de reembolso, 1 del Servicio Móvil en la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional, 1 del Servicio Móvil en la línea de servicios de los proveedores, 1 del Servicio Móvil de la línea de servicios de viajes, 2 de personal nacional de Servicios Generales de la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional, 1 de personal nacional de Servicios Generales de la línea de servicios de incorporación y separación y 1 de personal nacional de Servicios Generales en la Dependencia de Contabilidad. Por consiguiente, la línea de servicios constará de 28 puestos: 1 P-4, 3 P-3, 5 del Servicio Móvil, 3 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 16 de personal nacional de Servicios Generales, en lugar de los 26 puestos aprobados (1 P-4, 2 P-3, 6 del Servicio Móvil, 3 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 14 de personal nacional de Servicios Generales).

66. El Centro Regional de Servicios ha perfeccionado el modelo de escalabilidad sobre la base de una evaluación detallada de las estadísticas del volumen de trabajo real, cuyos resultados se utilizaron para ajustar mejor el componente de dotación de personal de las diversas líneas de servicios y reequilibrar el volumen de trabajo.

67. En la actualidad, la línea de servicios para el personal nacional presta apoyo a 7.500 funcionarios de contratación nacional de 14 misiones u oficinas clientes con funciones de recursos humanos y nómina de sueldos, y a otras 4 misiones solo con la función de nómina de sueldos. Se espera que a partir del 1 de enero de 2019 la cobertura de los servicios de recursos humanos se extienda a las otras cuatro misiones. Además, la línea de servicios asumió las funciones residuales de recursos humanos de la UNMIL tras la liquidación de la Misión el 30 de junio de 2018.

Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso

Personal internacional: disminución neta de 3 puestos

Personal nacional: disminución neta de 13 puestos

68. La Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso seguirá siendo administrada por un Director de Prestación de Servicios (P-5) y se encargará de prestar todos los servicios de viajes y solicitudes de reembolso para todo el personal (internacional, nacional y uniformado) y de los anticipos del subsidio de educación y las solicitudes de reembolso del personal internacional en todas las misiones clientes de toda África. La Sección funcionará en las tres líneas de servicios aprobadas en el ejercicio 2018/19, a saber, las líneas de servicios de viajes, de solicitudes de reembolso y de subsidios de educación. La dotación de personal de la Sección aprobada consta de 78 puestos: 1 P-5, 3 P-4, 3 P-3, 12 del Servicio Móvil, 4 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 55 de personal nacional de Servicios Generales. En el ejercicio 2019/20, se propone que la plantilla esté integrada por 62 puestos: 1 P-5, 3 P-4, 2 P-3, 10 del Servicio Móvil, 4 de personal nacional del

Cuadro Orgánico y 42 de personal nacional de Servicios Generales. Los cambios se recogen en el cuadro 8.

69. El Centro Regional de Servicios ha perfeccionado el modelo de escalabilidad sobre la base de una evaluación detallada de las estadísticas del volumen de trabajo real, cuyos resultados se utilizaron para ajustar mejor el componente de dotación de personal de las diversas líneas de servicios y reequilibrar el volumen de trabajo.

Cuadro 8

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

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
Viajes	(1)	Servicio Móvil	Redistribución	En la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional
	1	Servicio Móvil	Redistribución	De la línea de servicios de solicitudes de reembolso
	3	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de solicitudes de reembolso
	1	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional
	(1)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la línea de servicios de solicitudes de reembolso
	(1)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la línea de servicios de subsidios de educación
Subtotal	2			
Solicitudes de reembolso	(1)	P-3	Redistribución	En la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional
	(1)	Servicio Móvil	Redistribución	En la línea de servicios de incorporación y separación
	(1)	Servicio Móvil	Redistribución	En la línea de servicios de viajes
	(10)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la Dependencia de Contabilidad
	(4)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la línea de servicios de caja
	(3)	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	En la línea de servicios de viajes
	1	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de viajes
Subtotal	(19)			
Subsidio de educación	1	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de viajes
Subtotal	1			
Total	(16)			

Línea de servicios de viajes

Personal nacional: aumento de 2 puestos

70. La línea de servicios de viajes seguirá prestando servicios de viajes a todas las categorías de personal. Se propone que se redistribuyan 1 puesto del Servicio Móvil en la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional, 1 del Servicio Móvil de la línea de servicios de solicitudes de reembolso, 3 de personal nacional de Servicios Generales de la línea de servicios de solicitudes de reembolso, 1 de personal nacional de Servicios Generales de la línea de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional, 1 de personal nacional de Servicios Generales en la línea de servicios de solicitudes de reembolso y 1 de personal nacional de Servicios Generales en la línea de servicios de subsidios de educación. Por consiguiente, la línea de servicios constará de 30 puestos: 1 P-4, 1 P-3, 4 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 23 de personal nacional de Servicios Generales, en lugar de los 28 puestos aprobados (1 P-4, 1 P-3, 4 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 21 de personal nacional de Servicios Generales). En consonancia con la consolidación adicional de las funciones que se inició en el ejercicio 2018/19, se propone que la creación de solicitudes de viaje y de informes de gastos en nombre del personal uniformado de contratación internacional en el momento del despliegue y la repatriación pase a ser realizada por la línea de servicios de viajes, de manera que todo el proceso del viaje sea tramitado por una sola línea de servicios. La implantación de la función de viajes para el personal uniformado en Umoja hacia finales del período de ejecución 2017/18 aumentó considerablemente el volumen de trabajo del Centro Regional de Servicios, dado que el Centro absorbió la creación de solicitudes de viaje para la incorporación y separación de 5.285 efectivos militares, que anteriormente se realizaba con una función de autoservicio. Se prevé que esta cifra aumentará a 6.285 en el ejercicio 2019/20.

71. Además, algunas de las redistribuciones propuestas son necesarias para que el acceso de los asociados de recursos humanos coincida con los roles de Umoja. Estas redistribuciones permitirán hacer frente al aumento previsto de las actividades durante el ejercicio 2019/20 en apoyo de la reducción de los efectivos de la UNAMID y la MONUSCO.

Línea de servicios de solicitudes de reembolso

Personal internacional: disminución de 3 puestos

Personal nacional: disminución de 16 puestos

72. El Centro Regional de Servicios llevó a cabo la consolidación de funciones en el ejercicio 2018/19, lo que dio lugar a la creación de la línea de servicios de solicitudes de reembolso. Se prevé que las necesidades de personal para la línea de servicios de solicitudes de reembolso se reducirán debido al aumento de la eficiencia interna y a los cambios en los procesos introducidos con el grupo 5 de Umoja.

73. La línea de servicios de solicitudes de reembolso seguirá prestando esos servicios a todas las categorías de personal. Se propone que se redistribuyan 1 puesto de categoría P-3 en la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional, 1 del Servicio Móvil en la línea de servicios de incorporación y separación, 1 del Servicio Móvil en la línea de servicios de viajes, 10 de personal nacional de Servicios Generales en la Dependencia de Contabilidad, 4 de personal nacional de Servicios Generales en la línea de servicios de caja, 3 de personal nacional de Servicios Generales en la línea de servicios de viajes y 1 de personal nacional de Servicios Generales de la línea de servicios de viajes. Por consiguiente, la línea de servicios constará de nueve puestos: 1 P-4, 4 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 3 de personal nacional de Servicios Generales, frente

a los 28 puestos aprobados (1 P-4, 1 P-3, 6 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 19 de personal nacional de Servicios Generales).

74. La reducción de 19 puestos se debe principalmente a las nuevas funciones introducidas por el grupo 5 de Umoja, que ha reducido considerablemente el volumen de trabajo de esta línea de servicios. Con la implantación de la solución de viajes de Umoja en todas las misiones de mantenimiento de la paz y misiones políticas especiales en junio de 2018 se introdujeron, entre otras cosas, las siguientes mejoras en los procesos institucionales: la administración de los viajes en régimen de autoservicio por parte del personal de contratación nacional y de los viajes dentro de la misión por parte del personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas; el desmantelamiento de las funciones de viajes y solicitud de reembolsos en Field Support Suite, lo que, a su vez, dio lugar a una reducción del número de solicitudes de reembolso de los gastos de viaje tramitadas manualmente por la línea de servicios de solicitudes de reembolso; y un proceso automatizado de informe de gastos, que redujo la necesidad de intervención manual.

Línea de servicios de subsidios de educación

Personal nacional: aumento de 1 puesto

75. La línea de servicios de subsidios de educación seguirá prestando servicios en relación con la tramitación de dichos subsidios. Se propone que se redistribuya 1 puesto de personal nacional de Servicios Generales de la línea de servicios de viajes para que la línea de servicios de subsidios de educación pueda cumplir sus indicadores clave del desempeño. Al examinarse las necesidades de personal para esta línea de servicios en el período anterior, se puso de manifiesto un déficit en la dotación de personal, que dio lugar a que el logro de los indicadores clave del desempeño fuera inferior al previsto. Como resultado de la redistribución, la línea de servicios constará de 20 puestos: 1 P-4, 1 P-3, 2 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 15 de personal nacional de Servicios Generales, frente a los 19 puestos aprobados (1 P-4, 1 P-3, 2 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 14 de personal nacional de Servicios Generales).

Sección de Servicios al Cliente

76. La Sección de Servicios al Cliente seguirá bajo la dirección del Jefe del Pilar de Servicios al Cliente (P-5) y se encargará de las relaciones con los clientes, la gestión del conocimiento y el apoyo al cliente para todas las categorías de personal (internacional, nacional y uniformado) en todas las misiones clientes de toda África. La Sección funcionará en las tres dependencias aprobadas en el ejercicio 2018/19, a saber, la Dependencia de Comunicaciones y Gestión del Cambio, la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento y la Dependencia de Apoyo al Cliente. La dotación de personal de la Sección aprobada consta de 32 puestos: 1 P-5, 1 P-4, 2 P-3, 1 del Servicio Móvil, 3 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 22 de personal nacional de Servicios Generales y 2 Voluntarios de las Naciones Unidas, y la estructura no presenta cambios.

Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento

Personal internacional: aumento neto de 1 puesto

Personal nacional: aumento neto de 19 puestos

77. La Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento seguirá estando dirigida por un Jefe (P-5) y se encargará de desempeñar una función más amplia de apoyo a las misiones terminadas y cuyas actividades se están reduciendo y gestionar la cartera financiera más allá de las funciones de presentación de informes,

a saber, la gestión de los riesgos y la vigilancia del cumplimiento por conducto de la Dependencia de Control Interno. La Sección está integrada por la línea de servicios de los proveedores, la línea de servicios de caja, la Dependencia de Control Interno y la Dependencia de Contabilidad. La dotación de personal aprobada para el ejercicio 2018/19 consta de 91 puestos: 1 P-5, 4 P-4, 3 P-3, 18 del Servicio Móvil, 8 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 57 de personal nacional de Servicios Generales. En 2019/20, se propone que la plantilla esté integrada por 111 puestos: 1 P-5, 4 P-4, 3 P-3, 19 del Servicio Móvil, 8 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 76 de personal nacional de Servicios Generales. Los cambios se recogen en el cuadro 9.

78. Se necesita más capacidad porque actualmente la Dependencia de Control Interno corre el riesgo de no poder hacer frente al volumen y la frecuencia de los exámenes de los procesos previstos originalmente en su mandato. Sin los recursos adicionales, el volumen de las transacciones examinadas podría reducirse debido a que se tomarían menos muestras del conjunto de transacciones en las diversas líneas de servicios, lo que repercutiría en la confianza que merecerían las conclusiones comunicadas. Tal vez sea necesario modificar la frecuencia de los exámenes realizados, y en que se basan las líneas de servicios, de una periodicidad trimestral a una bianual o anual, aunque ello podría tener el efecto latente de permitir que los puntos débiles del proceso pasaran desapercibidos y afectaran a las líneas de servicios. Por último, el grupo no podría lograr ganancias en eficiencia en lo relativo a otros requisitos de presentación de informes, lo que incluye la vigilancia de las partidas pendientes relacionadas con la nómina de sueldos y con los proveedores y los compromisos de pago pendientes, así como los informes sobre el cumplimiento de las disposiciones relativas al subsidio de educación.

79. La Dependencia de Contabilidad presta servicios de contabilidad y presentación de informes a ocho misiones de mantenimiento de la paz y seis misiones políticas especiales en curso y lleva a cabo actividades posteriores a la liquidación para tres misiones liquidadas. Además, a partir del 1 de enero de 2019, la Dependencia asumirá más funciones para atender a las cuatro nuevas misiones clientes del Centro Regional de Servicios: la UNIOGBIS, la UNSMIL, la UNOWAS y la Comisión Mixta Camerún-Nigeria. La Dependencia participa en las tramitaciones relacionadas con la cuenta de compensación de servicios del PNUD para todas las misiones clientes del Centro Regional de Servicios. Actualmente, la línea de servicios para el personal nacional se encarga del registro y la tramitación de las transacciones de la cuenta de compensación de servicios del PNUD para todas las misiones clientes del Centro en Umoja, mientras que la Dependencia de Contabilidad lleva a cabo las funciones de conciliación de esa cuenta. Se propone la integración de las funciones conexas en la misma línea de servicios en el ejercicio 2019/20.

80. La línea de servicios de los proveedores desempeña sus antiguas funciones de pago de las facturas de proveedores, incluidas aquellas con descuentos por pronto pago. No obstante, sus responsabilidades se han ampliado para abarcar los componentes de facturación de pasajes y pagos a proveedores correspondientes al envío de efectos personales, que actualmente gestionan otras líneas de servicios. Se prevé que, al consolidar la tramitación de las facturas de proveedores en una misma línea de servicios, el proceso se podría supervisar mejor y se conseguirían eficiencias al aunar distintos recursos bajo un único responsable.

Cuadro 9

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

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número de puestos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Medida adoptada</i>	<i>Descripción</i>
Dependencia de Control Interno	1	Personal nacional de Servicios Generales	Reasignación	Auxiliar de Finanzas
	(1)	Personal nacional de Servicios Generales	Reasignación	Auxiliar de Recursos Humanos
Subtotal	—			
Dependencia de Contabilidad	10	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de solicitudes de reembolso
	1	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional
Subtotal	11			
Línea de servicios de caja	4	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de solicitudes de reembolso
Subtotal	4			
Línea de servicios de los proveedores	1	Servicio Móvil	Redistribución	De la línea de servicios para el personal nacional
	3	Personal nacional de Servicios Generales	Reasignación	De la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional, y reclasificación de Auxiliar de Recursos Humanos en Auxiliar de Finanzas
	1	Personal nacional de Servicios Generales	Redistribución	De la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional
Subtotal	5			
Total	20			

Dependencia de Control Interno

81. La Dependencia de Control Interno abarca 16 puestos: 1 P-4, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 13 de personal nacional de Servicios Generales. La Dependencia se encarga de examinar todas las líneas de servicios transaccionales y facilitar informes detallados a las líneas pertinentes para que adopten medidas correctivas. Esa labor engloba la producción de tres informes mensuales sobre la vigilancia de las partidas pendientes relacionadas con la nómina de sueldos, las partidas pendientes relacionadas con los proveedores y los compromisos de pago pendientes. Además, la Dependencia prepara informes mensuales con observaciones sobre las cuentas por pagar y los anticipos para viajes no liquidados para cada misión cliente. También elabora trimestralmente un informe de los posibles pagos duplicados y realiza conciliaciones bancarias a diario para 35 bancos internos que utilizan las misiones clientes del Centro Regional de Servicios. Además, lleva a cabo exámenes trimestrales de control para mejorar y reforzar los controles internos. Ello incluye una revisión de los controles de los 17 procesos transaccionales del Centro y se realiza de forma independiente y de conformidad con el marco del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway. Se propone que se reasigne un puesto de personal nacional de Servicios Generales de Auxiliar de Recursos Humanos a Auxiliar de Finanzas para adaptar el puesto a las funciones requeridas. De conformidad con el

modelo de escalabilidad, la Dependencia necesita un puesto más de Auxiliar de Finanzas (personal nacional de Servicios Generales) en lugar de un Auxiliar de Recursos Humanos.

Dependencia de Contabilidad

Personal nacional: aumento de 11 puestos

82. La Dependencia de Contabilidad seguirá encargándose del mantenimiento del libro mayor, la preparación de los informes financieros mensuales y de fin de ejercicio para su presentación a la Sede, la recuperación de gastos y las transacciones del PNUD, y el examen y registro de los activos en construcción de las misiones clientes. Además, prestará servicios de contabilidad y presentación de informes financieros a las misiones clientes. Para el ejercicio 2019/20, se propone la redistribución de 10 puestos de personal nacional de Servicios Generales de la línea de servicios de solicitudes de reembolso y 1 puesto de personal nacional de Servicios Generales de la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional. Por consiguiente, la Dependencia constará de 35 puestos: 1 P-4, 1 P-3, 8 del Servicio Móvil, 3 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 22 de personal nacional de Servicios Generales, frente a los 24 puestos aprobados (1 P-4, 1 P-3, 8 del Servicio Móvil, 3 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 11 de personal nacional de Servicios Generales). La Dependencia presta servicios de contabilidad y presentación de informes a ocho misiones de mantenimiento de la paz y seis misiones políticas especiales y lleva a cabo actividades posteriores a la liquidación para tres misiones liquidadas. Además, a partir del 1 de enero de 2019, la Dependencia asumirá más funciones para atender a las cuatro nuevas misiones clientes: la UNIOGBIS, la UNSMIL, la UNOWAS y la Comisión Mixta Camerún-Nigeria. La Dependencia también participa en las tramitaciones relacionadas con la cuenta de compensación de servicios del PNUD para todas las misiones clientes del Centro Regional de Servicios. En la actualidad, la Dependencia carece de personal suficiente, lo que da lugar a que los funcionarios trabajen horas extras para cumplir sus principales objetivos. Está previsto que la redistribución propuesta subsane las deficiencias relativas al aumento actual y previsto del volumen de trabajo correspondiente a las 17 misiones clientes, incluidas las misiones terminadas.

Línea de servicios de los proveedores

Personal internacional: aumento de 1 puesto

Personal nacional: aumento de 4 puestos

83. La línea de servicios de los proveedores seguirá tramitando los pagos de las facturas de proveedores, incluidas aquellas con descuentos por pronto pago, y sus responsabilidades se han ampliado para abarcar los componentes de facturación de pasajes y pagos a proveedores correspondientes al envío de efectos personales. El Centro Regional de Servicios sigue disfrutando del beneficio de consolidar la tramitación de las facturas de proveedores en una misma línea de servicios con una mejor supervisión del proceso, lo que permite obtener ganancias en eficiencia al aunar distintos recursos bajo un único responsable. Se propone la redistribución de 1 puesto del Servicio Móvil de la línea de servicios para el personal nacional y 1 puesto de personal nacional de Servicios Generales de la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional, la reasignación de 3 puestos de personal nacional de Servicios Generales de la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional, y la reclasificación de esos puestos de Auxiliar de Recursos Humanos en Auxiliar de Finanzas. Por consiguiente, la línea de servicios constará de 35 puestos: 1 P-4, 1 P-3, 6 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 26 de personal nacional de Servicios Generales, frente a los 30

puestos aprobados (1 P-4, 1 P-3, 5 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 22 de personal nacional de Servicios Generales). El aumento obedece a que el Centro espera prestar servicios a cuatro misiones clientes más, lo que incluye la gestión de más bancos internos, y a la ampliación de otras responsabilidades para incluir los componentes de facturación de pasajes y pagos a proveedores correspondientes al envío de efectos personales, que gestionaban otras líneas de servicios. Se prevé que la consolidación de la tramitación de las facturas de proveedores en una única línea de servicios mejore la supervisión y la gestión bajo un jefe de sección y, en consecuencia, se obtengan ganancias en eficiencia en los procesos institucionales.

Línea de servicios de caja

Personal nacional: aumento de 4 puestos

84. Las funciones de la línea de servicios de caja no varían. Sin embargo, está previsto que aumente el volumen de trabajo debido al mayor número de bancos internos tras el incremento de las misiones clientes. Las funciones abarcan el lote de los pagos por cheque y por transferencia electrónica de fondos, el mantenimiento de los socios comerciales para el personal y los proveedores, la tramitación de las transferencias locales, los pagos fuera del ciclo, los pagos de nóminas y las transferencias internacionales, las funciones relacionadas con la firma de operaciones bancarias, el mantenimiento de las relaciones con los bancos y la preparación de las solicitudes de remesas de todos los bancos internos de las misiones clientes del Centro Regional de Servicios. Se propone la redistribución de 4 puestos de personal nacional de Servicios Generales de la línea de servicios de solicitudes de reembolso. Por consiguiente, la línea de servicios constará de 22 puestos: 1 P-4, 1 P-3, 5 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 14 de personal nacional de Servicios Generales, frente a los 18 puestos aprobados en el ejercicio 2018/19 (1 P-4, 1 P-3, 5 del Servicio Móvil, 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 10 de personal nacional de Servicios Generales).

Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno (antes Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones)

85. El Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno seguirá estando gestionado por un Jefe (D-1) y se encargará de aplicar el plan de acción para reforzar la seguridad de la información en toda la Secretaría con el objetivo de proteger los datos y los recursos de TIC de la Organización; apoyar los planes de recuperación y continuidad de las operaciones en casos de desastre; colaborar eficazmente con las misiones clientes para supervisar las cuestiones relativas a la ciberseguridad, la gobernanza y el riesgo y el cumplimiento; implantar los sistemas institucionales; y seguir prestando apoyo a la estrategia global de TIC estudiando formas de optimizar las operaciones básicas de TIC en las misiones sobre el terreno, ofreciendo soluciones basadas en el valor para mejorar las operaciones de las misiones, prestando servicios multiplicadores de fuerza a través de la Academia de Transmisiones Militares de las Naciones Unidas y adoptando nuevas tecnologías innovadoras. El Servicio está formado por la Dependencia de Operaciones Regionales, la Dependencia de Proyectos Especiales, la Dependencia de Proyectos Regionales, la Dependencia Regional de Seguridad de la Tecnología de la Información, la Dependencia de Análisis de Viabilidad y la Dependencia de Facturación Telefónica. La dotación de personal aprobada para el ejercicio 2018/19 consta de 22 puestos: 1 D-1, 1 P-4, 4 P-3, 7 del Servicio Móvil y 9 de personal nacional de Servicios Generales. No se proponen cambios para el ejercicio 2019/20.

Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos

86. El Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos seguirá estando gestionado por un Jefe (P-5) y se encargará de la planificación y la adopción de una iniciativa regional de operaciones de concentración y distribución para que las misiones puedan compartir sus activos aéreos para los vuelos de pasajeros programados, con la que se integrarían en mayor medida las operaciones de vuelos regionales y el transporte de pasajeros. La dotación de personal aprobada para el ejercicio 2018/19 consta de 18 puestos: 1 P-5, 4 P-4, 2 P-3, 5 del Servicio Móvil y 6 de personal nacional de Servicios Generales. No se proponen cambios para el ejercicio 2019/20.

II. Recursos financieros

A. Necesidades globales de recursos

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

Categoría	Gastos (2017/18)	Consignación (2018/19)	Estimaciones de gastos (2019/20)	Diferencia	
				Monto	Porcentaje
	(1)	(2)	(3)	(4)=(3)-(2)	(5)=(4)÷(2)
Personal civil					
Personal internacional	18 510,2	16 808,2	20 508,1	3 699,9	22,0
Personal nacional	6 922,1	6 800,5	7 191,6	391,1	5,8
Voluntarios de las Naciones Unidas	243,7	346,0	354,6	8,6	2,5
Personal temporario general	44,0	—	64,0	64,0	—
Subtotal	25 720,0	23 954,7	28 118,3	4 163,6	17,4
Gastos operacionales					
Consultores	1,0	140,0	155,4	15,4	11,0
Viajes oficiales	226,3	282,0	273,0	(9,0)	(3,2)
Instalaciones e infraestructura	1 954,6	2 072,1	2 300,5	228,4	11,0
Transporte terrestre	60,8	81,3	153,7	72,4	89,1
Tecnología de la información y las comunicaciones ^a	4 182,7	4 164,6	4 164,6	—	—
Servicios médicos	85,3	128,0	136,6	8,6	6,7
Equipo especial	—	—	—	—	—
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	611,4	616,2	406,2	(210,0)	(34,1)
Subtotal	7 122,1	7 484,2	7 590,0	105,8	1,4
Recursos necesarios en cifras brutas	32 842,1	31 438,9	35 708,3	4 269,4	13,6
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	2 967,5	2 892,4	3 217,4	325,0	11,2
Recursos necesarios en cifras netas	29 874,6	28 546,5	32 490,9	3 944,4	13,8
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	—	—	—	—	—
Total de recursos necesarios	32 842,1	31 438,9	35 708,3	4 269,4	13,6

^a Representa los gastos combinados registrados para comunicaciones (756,7 dólares) y tecnología de la información (3.426,0 dólares) para asegurar la comparabilidad entre los recursos aprobados para 2018/19 y las estimaciones de gastos para 2019/20.

B. Factores de vacantes

87. En las estimaciones de gastos para el período comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020 se han tenido en cuenta los siguientes factores de vacantes:

(En porcentaje)

<i>Categoría</i>	<i>Efectivo 2017/18</i>	<i>Presupuestado 2018/19</i>	<i>Previsto 2019/20</i>
Personal civil			
Personal internacional	16,4	14,9	13,0
Personal nacional			
Funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico	22,6	19,4	10,0
Personal nacional de Servicios Generales	18,1	15	10,0
Voluntarios de las Naciones Unidas	37,5	10	10,0

88. Las tasas de vacantes propuestas para el Centro Regional de Servicios en el ejercicio 2019/20 se basan en el promedio de las tasas de vacantes reales del primer semestre del ejercicio 2018/19 y en el plan de contratación para el final del ejercicio presupuestario presentado por el Centro.

C. Capacitación

89. El programa de capacitación para el ejercicio 2019/20 refleja la importancia que se atribuye al fomento de las aptitudes administrativas, técnicas y de gestión del personal del Centro Regional de Servicios. Los cursos de capacitación también abarcarán las esferas de la administración, el presupuesto, las finanzas, el transporte aéreo, los recursos humanos, la gestión, el desarrollo institucional y la seguridad.

90. Las necesidades de recursos estimadas en concepto de capacitación para el período comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020 son las siguientes:

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Categoría</i>	<i>Monto estimado</i>
Consultores	
Consultores de capacitación	–
Viajes oficiales	
Viajes oficiales (capacitación)	86,0
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	
Honorarios, suministros y servicios relacionados con la capacitación	54,0
Total	140,0

91. El número previsto de participantes durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020, en comparación con ejercicios anteriores, es el siguiente:

(Número de participantes)

	<i>Personal internacional</i>			<i>Personal nacional</i>		
	<i>Efectivos 2017/18</i>	<i>Previstos 2018/19</i>	<i>Propuestos 2019/20</i>	<i>Efectivos 2017/18</i>	<i>Previstos 2018/19</i>	<i>Propuestos 2019/20</i>
Capacitación interna	454	451	100	773	261	216
Capacitación externa	5	26	37	–	9	40
Total	459	477	137	773	270	256

III. Análisis de las diferencias¹

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

Personal internacional	<i>Diferencia</i>	
	3.699,9	22,0 %

• **Parámetros de los gastos: actualización de la tasa de vacantes y los sueldos**

93. El aumento de las necesidades obedece principalmente a: a) la aplicación de una tasa de vacantes (13 %) inferior a la aplicada en el presupuesto para el ejercicio 2018/19 (14,9 %); b) el restablecimiento del sueldo de un puesto de categoría P-5, que no se incluyó en el presupuesto aprobado para el ejercicio 2018/19; y c) los costos estándar de los sueldos actualizados.

Personal nacional	<i>Diferencia</i>	
	391,1	5,8 %

• **Parámetros de los gastos: actualización de la tasa de vacantes**

94. El aumento de las necesidades obedece principalmente a la reducción de la tasa de vacantes del 19,4 % y el 15 % para el personal nacional del Cuadro Orgánico y de Servicios Generales, respectivamente, al 10 % para ambas categorías. Ese aumento se compensa en parte con la supresión propuesta de 2 puestos de contratación nacional (personal nacional de Servicios Generales).

Personal temporario general	<i>Diferencia</i>	
	64,0	100 %

• **Gestión: mayores insumos y productos**

95. Se prevén créditos para apoyar la implementación centralizada de Umoja en el ejercicio 2019/20, que compartirán las operaciones de mantenimiento de la paz.

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

	<i>Diferencia</i>	
Consultores	15,4	11,0 %

• **Gestión: mayores insumos y productos**

96. El aumento obedece a las mayores necesidades, incluidas las sumas de 64.700 dólares para que un consultor formule un marco necesario para actualizar el sistema de gestión de llamadas con el fin de hacer un seguimiento de las consultas de los clientes y preparar informes con fines analíticos, y de 89.600 dólares para que un consultor (gestor de proyectos) supervise el contrato de mantenimiento de todos los edificios de oficinas del Centro Regional de Servicios. El gestor de proyectos no solo supervisará los aspectos relacionados con la ingeniería civil de los edificios, sino también los componentes técnicos, como la electricidad, la calefacción, la ventilación y la climatización y los ascensores, que no son equipo eléctrico estándar de las Naciones Unidas. Esa labor requiere conocimientos técnicos que ni el Centro Regional de Servicios ni la MONUSCO poseen.

	<i>Diferencia</i>	
Instalaciones e infraestructura	228,4	11,0 %

• **Gestión: mayores insumos y productos**

97. El aumento de las necesidades obedece a que la proporción de los servicios comunes prestados por la MONUSCO que incumbe al Centro Regional de Servicios (59 %), de acuerdo con la metodología de cómputo propuesta, fue superior a la aprobada en el ejercicio 2018/19 (55,9 %). Además, se solicitan recursos por valor de 107.500 dólares para la instalación del sistema de vigilancia que, en el edificio de oficinas del Centro, servirá para modernizar todos los equipos y cuadros de distribución que necesitan un control constante con miras a garantizar la emisión de alarmas de mantenimiento preventivo y la realización del correspondiente mantenimiento correctivo inmediato. Además, el sistema tiene por objeto reducir la huella de carbono en Entebbe, en consonancia con la iniciativa del Secretario General sobre cuestiones ambientales y la estrategia ambiental del Departamento de Apoyo Operacional para las misiones sobre el terreno.

	<i>Diferencia</i>	
Transporte terrestre	72,4	89,1 %

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

98. El aumento obedece a: a) el crédito destinado a la sustitución de un autobús mediano para apoyar las operaciones del Centro Regional de Capacitación y Conferencias; y b) el aumento de los precios del combustible.

	<i>Diferencia</i>	
Servicios médicos	8,6	6,7 %

• **Gestión: mayores insumos y productos**

99. La diferencia obedece principalmente a las mayores necesidades para bancos de sangre, de conformidad con el manual de costos estándar.

	<i>Diferencia</i>	
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	(210,0)	(34,1 %)

• **Gestión: menores insumos y productos**

100. La disminución obedece a los menores gastos de flete debido a: a) el menor volumen de adquisiciones de equipo nuevo y de sustitución; y b) los menores fondos asignados a una auditoría externa, de conformidad con la solicitud de la Junta de Auditores.

IV. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General

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

- a) **Consignar la suma de 35.708.300 dólares para el mantenimiento del Centro durante el período de 12 meses comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020;**
- b) **Prorratear la suma indicada en el apartado a) entre los presupuestos de las operaciones de mantenimiento de la paz en curso clientes del Centro y con cargo al presupuesto por programas para 2020;**
- c) **Tomar nota de las necesidades para el proyecto de presupuesto por programas del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 respecto de la parte que corresponde a las misiones políticas especiales clientes del Centro a fin de satisfacer las necesidades de financiación del Centro en el período comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020.**

V. Resumen de las medidas adoptadas para cumplir las decisiones y solicitudes formuladas por la Asamblea General en sus resoluciones [70/286](#) y [72/286](#), incluidas las solicitudes y recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto refrendadas por la Asamblea

A. Asamblea General

Cuestiones intersectoriales

(Resolución [70/286](#))

<i>Decisión o solicitud</i>	<i>Medidas adoptadas para cumplir la decisión o solicitud</i>
Solicita al Secretario General que vele por que el marco de presupuestación basada en los resultados permita examinar adecuadamente los progresos realizados por cada misión en el cumplimiento de las tareas encomendadas y el uso eficaz de los recursos, considerando debidamente la obligación de rendir cuentas y la evolución del mandato de la misión (párr. 15).	La propuesta presupuestaria para 2019/20 contiene información sobre los progresos realizados por el Centro Regional de Servicios en el cumplimiento de las tareas encomendadas. Además, incluye una presentación detallada de todas las necesidades de recursos, que tiene en cuenta los posibles cambios resultantes de la consolidación de las funciones realizada en ejercicios anteriores.

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

Insta al Secretario General a que haga todo lo posible por reducir la duración de los trámites de contratación del personal en las misiones sobre el terreno, teniendo en cuenta las disposiciones que rigen la contratación del personal de las Naciones Unidas, que fomente la transparencia de los procesos de contratación en todas las etapas y que en su próximo informe sinóptico incluya información sobre las medidas adoptadas y los resultados obtenidos (párr. 22).

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

Reconoce el papel que desempeñan las mujeres en todos los aspectos de la paz y la seguridad, expresa preocupación por el desequilibrio entre los géneros que manifiesta el personal de las operaciones de mantenimiento de la paz, en particular en los niveles superiores, solicita al Secretario General que intensifique los esfuerzos para contratar y retener a mujeres en las operaciones de mantenimiento de la paz, y en particular nombrar mujeres para cargos superiores de las Naciones Unidas, respetando plenamente el principio de la distribución geográfica equitativa, de conformidad con el Artículo 101 de la Carta de las Naciones Unidas y considerando en particular a las mujeres de los países que aportan contingentes y fuerzas de policía, y alienta

El Centro Regional de Servicios ha preparado un modelo de escalabilidad revisado que sirve de base a sus necesidades de personal para el ejercicio 2019/20. El modelo se centra en los componentes de prestación de servicios directos y transaccionales básicos de las líneas del Centro que prestan servicios dinámicos a las misiones clientes en las esferas de servicios administrativos relativas a recursos humanos, finanzas y viajes. Además, el Centro determinó la necesidad de orientar y capacitar al personal nacional recién contratado antes de continuar con el programa de nacionalización. También seguirá trabajando en la revisión de su plan de continuidad de las operaciones, haciendo énfasis en la evaluación del riesgo y la planificación para emergencias a través de la formulación de una estrategia más clara a largo plazo para la fuerza de trabajo del Centro, con especial hincapié en el desarrollo de la creación de capacidad.

El Centro Regional de Servicios cuenta con una dependencia específica encargada de la contratación de su personal. Actualmente, la duración de los trámites de contratación del Centro es de un promedio de 209 días en el caso de las vacantes para puestos específicos y de 44 días para las contrataciones a partir de listas de candidatos. Como parte del plan de contratación anual, se vigila la duración de los trámites de contratación.

El Centro Regional de Servicios ha revisado las candidaturas al puesto de Coordinadora de las Cuestiones relativas a la Mujer, cuya función es prestar apoyo al Jefe del Centro en el cumplimiento de la política de igualdad de género y crear una cultura institucional que promueva que las mujeres estén representadas en todas las categorías profesionales. Se espera que la Coordinadora sea nombrada oficialmente en 2019.

La contratación en el Centro Regional de Servicios se realiza de conformidad con la instrucción administrativa [ST/AI/2016/1](#) sobre el sistema de selección de personal y movilidad planificada. Además, se está haciendo todo lo posible por que se tenga en cuenta la perspectiva de género a la hora de seleccionar al personal para cubrir los puestos vacantes del Cuadro Orgánico. El Centro está trabajando para mejorar el equilibrio de género en la categoría superior.

encarecidamente a los Estados Miembros a que, cuando proceda, elijan y presenten regularmente más candidaturas de mujeres a puestos del sistema de las Naciones Unidas (párr. 25).

Solicita al Secretario General que prosiga sus esfuerzos para reducir la huella ambiental general de cada misión de mantenimiento de la paz, incluso mediante la aplicación de sistemas de gestión de desechos y generación de energía ambientalmente racionales, en plena conformidad con las normas y los reglamentos pertinentes, entre ellos la política y los procedimientos de las Naciones Unidas para la gestión ambiental y de los desechos (párr. 31).

Solicita al Secretario General que continúe examinando y optimizando la composición de la flota de vehículos de las misiones para cerciorarse de que funcionen debidamente, y que en el próximo informe sinóptico presente un análisis de la relación costo-beneficio indicando, entre otras cosas, el tipo, la calidad, la eficiencia, el costo de mantenimiento y los efectos ambientales de los ajustes en concepto de vehículos (párr. 40).

Solicita además al Secretario General que en los proyectos de presupuesto de las misiones presente una visión clara de las necesidades anuales de construcción para cada misión, estableciendo, según proceda, planes plurianuales, que persevere en sus esfuerzos por presentar presupuestos más exactos, mejorando los aspectos de la planificación, gestión y supervisión de los proyectos, con la debida consideración de las circunstancias operacionales sobre el terreno, y que supervise estrechamente la ejecución de las obras, para garantizar su rápida conclusión (párr. 42).

El Centro Regional de Servicios seguirá utilizando sus edificios de oficinas 1 a 4, en los que se ha instalado un sistema de ventilación natural en el marco de los esfuerzos del Centro por reducir su huella ambiental general, mediante ajustes mínimos, a fin de cumplir las condiciones para la seguridad en el trabajo del personal. El edificio de capacitación del Centro cuenta con un sistema de refrigeración central que contribuye a reducir su huella ambiental. Además, el Centro propone la instalación de un sistema para vigilar a distancia la infraestructura sobre el terreno con el fin de modernizar todos los equipos de suministro y cuadros de distribución que necesitan un control constante para garantizar la emisión de alarmas de mantenimiento preventivo y una respuesta a tal efecto y facilitar un rápido mantenimiento correctivo y la minimización de los costos de los suministros. Se han instalado sensores y detectores de movimiento en los edificios del Centro Regional de Capacitación y Conferencias que vigilarán la actividad para poder controlar automáticamente la iluminación. El Centro Regional de Servicios ha puesto en marcha una iniciativa de plantación de árboles y ecologización en su recinto.

Tras completar la transferencia de 20 vehículos al inventario del Centro Regional de Servicios en el ejercicio 2017/18, el Centro ha creado un comité del parque automotor destinado a examinar y optimizar la composición de su flota de vehículos para cerciorarse de que funcionen debidamente a la hora de prestar apoyo a las operaciones del Centro.

De conformidad con la estructura de gobernanza existente, las propuestas del proyecto de construcción del Centro Regional de Servicios son examinadas por el Comité Directivo, cuya función es proporcionar orientación general sobre las operaciones del Centro. Esas propuestas contienen un plan maestro con plazos y gastos estimados para cada proyecto. Actualmente, la mayoría de los proyectos de infraestructura del Centro están terminados.

Solicita al Secretario General que fortalezca la supervisión y los controles internos en las esferas de las adquisiciones y la gestión de activos en todas las misiones de mantenimiento de la paz, en particular designando a un miembro de la administración de las misiones responsable de controlar los niveles de existencias antes de iniciar cualquier actividad de adquisición, a fin de asegurar el cumplimiento de las políticas de gestión de los activos establecidas, teniendo en cuenta las necesidades actuales y futuras de las misiones y la importancia de la plena aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (párr. 43).

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

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

Destaca también la importancia de planificar los procesos de transición de las misiones con antelación y de forma exhaustiva y flexible, en plena coordinación con todas las entidades del sistema de las Naciones Unidas, las organizaciones regionales pertinentes y los gobiernos anfitriones, para asegurar una transferencia oportuna, eficiente y eficaz de las funciones y responsabilidades esenciales cuando cambien los mandatos (párr. 59).

Tras completar la transferencia de los activos del Centro Regional de Servicios y aprobar los puestos para apoyar a la Dependencia de Administración de Bienes en el ejercicio 2018/19, el Centro seguirá aumentando la capacidad del personal recién contratado en la Dependencia para fortalecer la supervisión y el control interno en las esferas de las adquisiciones y la gestión de activos. Además, la nueva función de pedidos de Umoja, que impone la necesidad de controlar los niveles de existencias antes de iniciar cualquier proceso de pedido, se sumará a los procedimientos internos establecidos. El Jefe del Centro es el encargado de asegurar el cumplimiento de las políticas de adquisiciones y gestión de activos establecidas. Además, de conformidad con el marco de desempeño básico, el Departamento de Apoyo Operacional está estandarizando los indicadores del desempeño en materia de apoyo de todas las misiones, incluidos los relativos a la gestión de los activos y los bienes. En concreto, la calificación global que el Centro se ha propuesto conseguir en 2019/20 en el índice de desempeño en la administración de bienes del Departamento, sobre la base de 20 indicadores clave del desempeño subyacentes, es > 1800.

La MONUSCO, en coordinación con la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones, se encarga de ejecutar los proyectos de construcción del Centro Regional de Servicios, incluidos los procesos de adquisiciones. Asimismo, se está trabajando para establecer y utilizar contratos marco locales para la adquisición de algunos de los bienes y servicios del Centro.

El Centro Regional de Servicios recurre a la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones para atender todas sus necesidades en materia de adquisiciones sobre la base de un intercambio de memorandos entre el Secretario General Adjunto de Apoyo Operacional y el Subsecretario General de la Oficina de Servicios Centrales de Apoyo, de fecha 4 de octubre y 27 de agosto de 2017, respectivamente. Está prevista la aplicación de un acuerdo de prestación de servicios entre el Centro y la Sección en el ejercicio 2018/19.

El Centro Regional de Servicios cuenta con un Comité Directivo, encabezado por la Subsecretaria General de Operaciones de Apoyo, los Directores del Departamento de Apoyo Operacional, el Jefe del Centro y los representantes designados de las misiones clientes, que se reúne periódicamente para evaluar los progresos en el desempeño, proporcionar orientación y adoptar decisiones sobre las cuestiones del Centro. El Comité examina, entre otros asuntos, las decisiones

Decisión o solicitud

Medidas adoptadas para cumplir la decisión o solicitud

Recuerda el párrafo 63 de su resolución [69/307](#), señala la necesidad de seguir avanzando en la elaboración del modelo de escalabilidad para el Centro Regional de Servicios de Entebbe y reitera su solicitud para que el Secretario General elabore modelos de escalabilidad para la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz y la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi (Italia), y solicita al Secretario General que informe al respecto en el próximo informe sinóptico (párr. 66).

Recuerda también el párrafo 47 del informe de la Comisión Consultiva y solicita al Secretario General que procure que todos los modelos de escalabilidad tengan en cuenta, entre otras cosas, los factores de la carga de trabajo y las ganancias en eficiencia (párr. 67).

Recuerda la posición colectiva y unánime de que una sola denuncia fundada por un caso de explotación o abusos sexuales es demasiado, y solicita al Secretario General que asegure que todas las operaciones de mantenimiento de la paz apliquen plenamente la política de tolerancia cero de las Naciones Unidas frente a la explotación y los abusos sexuales en las operaciones de mantenimiento de la paz de las Naciones Unidas con respecto a todo el personal civil, militar y de policía (párr. 70; véanse también los párrs. 71, 76 y 79 a 82).

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

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

relativas a la transición, la escalabilidad de las funciones del Centro, el volumen de trabajo adicional debido a la incorporación de nuevas misiones y los cambios en el mandato.

El Centro Regional de Servicios ha elaborado un modelo de escalabilidad revisado que se centra en los componentes de prestación de servicios directos y transaccionales básicos de las líneas del Centro que prestan servicios dinámicos a las misiones clientes en las esferas de servicios administrativos de recursos humanos, finanzas y viajes. El modelo también aborda el análisis del equivalente a tiempo completo sobre la base del tiempo necesario por transacción y el volumen anual, así como el número de puestos autorizados para las misiones clientes previsto en el ejercicio 2019/20. El modelo se ha preparado a partir de una dotación de personal de base cero, sigue siendo escalable y se ha utilizado para definir los niveles de dotación de personal propuestos para el ejercicio 2019/20.

Idem.

Las medidas adoptadas por todas las misiones de mantenimiento de la paz, incluido el Centro Regional de Servicios, a fin de abordar las cuestiones planteadas en los párrafos 71, 76 y 79 a 82 de la resolución [70/286](#) de la Asamblea General figurarán en el informe del Secretario General sobre las medidas especiales de protección contra la explotación y los abusos sexuales.

Idem.

Idem.

Financiación del Centro Regional de Servicios de las Naciones Unidas en Entebbe (Uganda)

(Resolución [72/286](#))

Decisión o solicitud

Recuerda también el párrafo 22 del informe de la Comisión Consultiva, acoge con beneplácito la nacionalización de algunos puestos del Servicio Móvil e insta al Secretario General a que siga aplicando el plan de nacionalización y que informe al respecto en el contexto de su próxima solicitud presupuestaria (párr. 6).

Observa que el personal de contratación nacional del Centro Regional de Servicios puede optar a un contrato continuo y, a este respecto, solicita al Secretario General que asegure la concesión de contratos continuos al personal de contratación nacional del Centro en consonancia con las disposiciones pertinentes de las resoluciones de la Asamblea General, en particular la resolución [65/247](#), de 24 de diciembre de 2010, y de conformidad con el Estatuto y Reglamento del Personal de las Naciones Unidas (párr. 7).

Medidas adoptadas para cumplir la decisión o solicitud

El Centro Regional de Servicios seguirá tratando de revisar su plan de continuidad de las operaciones, haciendo énfasis en la evaluación del riesgo y la planificación para emergencias a través de la formulación de una estrategia más clara a largo plazo para la fuerza de trabajo del Centro con especial hincapié en el desarrollo de la creación de capacidad. Además, con la transferencia de cuatro misiones más como parte de las misiones clientes a tiempo completo prevista para el ejercicio 2019/20, y habida cuenta del programa de mentoría diseñado por el Centro para mejorar las aptitudes y la capacidad de su personal nacional, se propone que se interrumpa el programa de nacionalización en estos momentos.

Los contratos continuos fueron aprobados por la Asamblea General en su resolución [63/250](#) en el marco de la reforma contractual llevada a cabo el 1 de julio de 2009. En su posterior resolución [65/247](#), la Asamblea decidió las modalidades para otorgar los nombramientos continuos, en particular cómo se determinarían las necesidades continuas de la Organización y cuáles serían los criterios que deberían cumplir los funcionarios para la conversión de sus contratos a continuos (excepto los que hubieran aprobado los concursos nacionales de contratación y los funcionarios de los servicios de idiomas). Hasta el 30 de junio de 2016, el Centro Regional de Servicios, que había sido creado en julio de 2010 para prestar servicios compartidos a varias misiones clientes, se financió con el préstamo para puestos de las misiones sobre el terreno con cargo a los presupuestos de sus misiones clientes sobre el terreno. En consecuencia, de conformidad con los párrafos 51 y 53 b) de la resolución [65/247](#), los puestos del Centro no se incluían en el cálculo para determinar el límite máximo de puestos de personal del Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos, y el personal de contratación local que ocupaba esos puestos no podía optar a contratos continuos. El 1 de julio de 2016, la Asamblea decidió conceder la independencia operativa y administrativa al Centro a través de la provisión de su propio presupuesto y la financiación de sus operaciones, y lo convirtió en una entidad separada y diferenciada. En consecuencia, a partir de julio de 2016, los puestos del Centro ya no están sujetos a la exclusión prevista en los párrafos 51 y 53 b) de la resolución [65/247](#). En el futuro, es decir, a partir del examen anual en que se considere que el personal reúne las condiciones a julio de 2016, esos puestos se

incluirán en el cálculo para determinar la dotación de personal del Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos, y el personal local que los ocupe podrá optar a contratos continuos. En la actualidad, la Secretaría ha concluido el examen anual del personal que reúne las condiciones al 1 de julio de 2014, y en el próximo examen se tendrá en cuenta el personal que reúna las condiciones al 1 de julio de 2015.

B. Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto

Cuestiones intersectoriales

(A/70/742)

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

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

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

En el Centro Regional de Servicios, las redistribuciones se limitan a las necesidades operacionales únicamente, que se examinan de manera exhaustiva, teniendo en cuenta las directrices aplicables.

La propuesta presupuestaria del Centro Regional de Servicios para el ejercicio 2019/20 incluye 13 puestos que han estado vacantes durante dos años o más y cuya contratación está en proceso. Además, se llevó a cabo un examen exhaustivo de los puestos cuya retención se había propuesto.

El Centro Regional de Servicios seguirá utilizando sus edificios de oficinas 1 a 4, en los que se ha instalado un sistema de ventilación natural en el marco de los esfuerzos del Centro por reducir su huella ambiental general, mediante ajustes mínimos, a fin de cumplir las condiciones para la seguridad en el trabajo del personal. El edificio de capacitación del Centro cuenta con un sistema de refrigeración central que contribuye a reducir su huella ambiental. Además, el Centro propone la instalación de un sistema para vigilar a distancia la infraestructura sobre el terreno con el fin de modernizar todos los equipos de suministro y cuadros de distribución que necesitan un control constante para garantizar la emisión de alarmas de mantenimiento preventivo y una respuesta a tal efecto y facilitar un rápido mantenimiento correctivo y la minimización de los costos de los suministros. También se instalarán sensores y detectores de movimiento en los edificios que vigilarán la actividad para poder controlar automáticamente la iluminación. El Centro sigue contribuyendo a la parte que le corresponde del proyecto del Servicio de Asistencia Técnica Rápida en materia de Clima y Medio Ambiente como parte de la iniciativa intersectorial.

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

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

Las propuestas presupuestarias para el ejercicio 2019/20 se preparan teniendo en cuenta los recursos aprobados para 2018/19, las tendencias históricas y el cumplimiento de todas las necesidades propuestas. Además, el Centro Regional de Servicios ha suscrito un acuerdo de prestación de servicios con la Base Logística de las Naciones Unidas, que le brindará apoyo técnico mediante la realización de estudios de viabilidad y la gobernanza a distancia de todos los proyectos de construcción actuales y futuros del Centro, como medida para reforzar la vigilancia y la supervisión de los proyectos, por cuanto el Centro carece de esa capacidad.

Tras completar la transferencia de 20 vehículos al inventario del Centro Regional de Servicios en el ejercicio 2017/18, el Centro creó un comité del parque automotor destinado a examinar y optimizar la composición de su flota de vehículos para cerciorarse de que funcionen debidamente a la hora de prestar apoyo a las operaciones del Centro.

Ejecución del presupuesto correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017 y proyecto de presupuesto para el período comprendido entre el 1 de julio de 2018 y el 30 de junio de 2019 del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda)

(A/72/789/Add.9)

La Comisión Consultiva recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que en su próximo informe proporcione más detalles sobre el proyecto del corredor de África Oriental, en particular sobre el estado de su ejecución, los recursos utilizados y los resultados alcanzados (párr. 9).

El proyecto del corredor de África Oriental fue dirigido por la Junta del Programa del Servicio de Gestión de la Cadena de Suministro de la División de Apoyo Logístico y contó con personal del Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos, el Centro Regional de Servicios, la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones, diversas partes interesadas de las misiones de la región de África Oriental y la Sección de Planificación de la División en la Sede. El proyecto se cerró el 8 de noviembre de 2018 por decisión de la Junta del Programa.

Algunos de los principales beneficios del proyecto fueron:

- El refuerzo de las ventajas y eficiencias de dejar atrás la histórica realización de pedidos de productos básicos por la sección técnica en favor de los procesos y las actividades integrales de la cadena de suministro gestionados por el pilar de la cadena de suministro específicamente para entregar los bienes necesarios al pilar de prestación de servicio

- La menor duplicación de esfuerzos de las misiones al lograr que la entidad regional (es decir, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos) promueva el establecimiento de contactos regionales mediante la fusión de múltiples especificaciones y la finalización de las listas de especificaciones
- El establecimiento de una dotación de personal cualificada y capacitada que puede ejecutar las funciones de los procesos integrales de la cadena de suministro a nivel regional y de las misiones
- Los ahorros demostrados en costos y tiempo de entrega a través de la demanda regional agregada, la realización de pedidos consolidada y la selección de los términos comerciales internacionales optimizada
- La preparación de un mapa interactivo de la red regional de superficie, basado en Google Earth Pro y que abarca 14.000 km de rutas de carreteras y ferrocarril, con información para planificar y ejecutar las entregas
- El desarrollo y la realización de pruebas de una herramienta de seguimiento de pedidos entrantes basada en Internet que demostró y reforzó las ventajas y la necesidad de que múltiples interesados contaran simultáneamente con información de envío precisa y actualizada

La Comisión Consultiva observa con preocupación que los mecanismos de gobernanza no se han perfeccionado como se solicitó, y reitera que esos mecanismos deberían examinarse para garantizar su conformidad con la resolución [69/307](#). La Comisión recomienda que la Asamblea solicite al Secretario General que lleve a cabo ese examen y que en su próximo informe le presente información actualizada sobre una nueva estructura (párr. 15).

La Comisión observa que el modelo actualizado refleja las ganancias en eficiencia, aunque el informe no explica cómo se determinó ese 5 %. La Comisión Consultiva considera que el modelo de escalabilidad debería perfeccionarse, y que en los futuros informes del Secretario General se deberían incluir datos que demostraran cómo se determinan las ganancias en eficiencia, así como información detallada sobre el multiplicador aplicado. La Comisión también reitera que el modelo de escalabilidad debería abarcar el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y los Servicios Regionales de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (véase [A/71/836/Add.9](#), párr. 24) (párr. 18).

Consúltase el párrafo 29 del presente informe.

El Centro Regional de Servicios ha preparado un modelo de escalabilidad revisado que se centra en los componentes de prestación de servicios directos y transaccionales básicos de las líneas del Centro que prestan servicios dinámicos a las misiones clientes en las esferas de servicios administrativos de recursos humanos, finanzas y viajes. El modelo también aborda el análisis del equivalente a tiempo completo sobre la base del tiempo necesario por transacción y el volumen anual, así como el número de puestos autorizados para las misiones clientes previsto en el ejercicio 2019/20. El modelo se ha preparado a partir de una dotación de personal de base cero, sigue siendo escalable y se ha

Teniendo en cuenta la información contradictoria proporcionada y la falta de claridad sobre las funciones del Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y el Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas, la Comisión Consultiva recomienda que la Asamblea General solicite al Secretario General que examine la coordinación entre ambos Centros y aclare sus funciones y responsabilidades respectivas, así como el traspaso de funciones al Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos, y que incluya información detallada al respecto en su próximo informe sobre el Centro Regional de Servicios (párr. 20).

La Comisión Consultiva confía en que en los informes futuros sobre el Centro Regional de Servicios se proporcione información actualizada sobre ese proyecto (párr. 21).

utilizado para definir los niveles de dotación de personal propuestos para el ejercicio 2019/20.

Los servicios prestados por el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno son en su mayoría incompatibles con las actividades financieras y las actividades de administración del personal de las líneas de servicios funcionales. En consecuencia, un modelo de escalabilidad que combine las tres esferas sería inviable. Habida cuenta de que esas esferas disponen de distintos modelos de prestación de servicios dentro del Centro Regional de Servicios, se propone que la División de Apoyo Logístico del Departamento de Apoyo Operacional determine las necesidades de personal para el Centro de Control en función del resultado de las iniciativas de reforma de la aviación del Secretario General, mientras que la dotación de personal del Servicio vendrá determinada por los cambios previstos en el marco de las reformas de gestión relacionadas con la nueva Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

La creación del Departamento de Apoyo Operacional con una función integrada de la cadena de suministro integral mediante las capacidades relativas a las adquisiciones, la logística y el personal uniformado, todo ello respaldado por una capacidad común de habilitación y divulgación, brinda oportunidades para convertir la función de gestión de la cadena de suministro en un servicio eficiente, ágil, orientado al cliente y responsable que proporcione apoyo de valor añadido a la gestión de los programas. Esas nuevas oportunidades se presentarán de manera amplia en un período posterior, en el que el Secretario General demostrará las mejoras en la eficiencia y la eficacia del apoyo en materia de logística y adquisiciones que se presta a las operaciones de mantenimiento de la paz, teniendo presentes también el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y el Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas, entre otros.

Inicialmente, la fase 2 del proyecto (2017-2019) iba a incluir 12 lugares adicionales, con capacidad de hasta dos gigabits por segundo. Sin embargo, ahora solo se prevén 11 lugares: 8 ya estaban en funcionamiento en el cuarto trimestre de 2018 y los otros 3 lo estarán en el segundo trimestre de 2019.

Anexo I

Definiciones

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

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

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

B. Terminología relacionada con el análisis de las diferencias

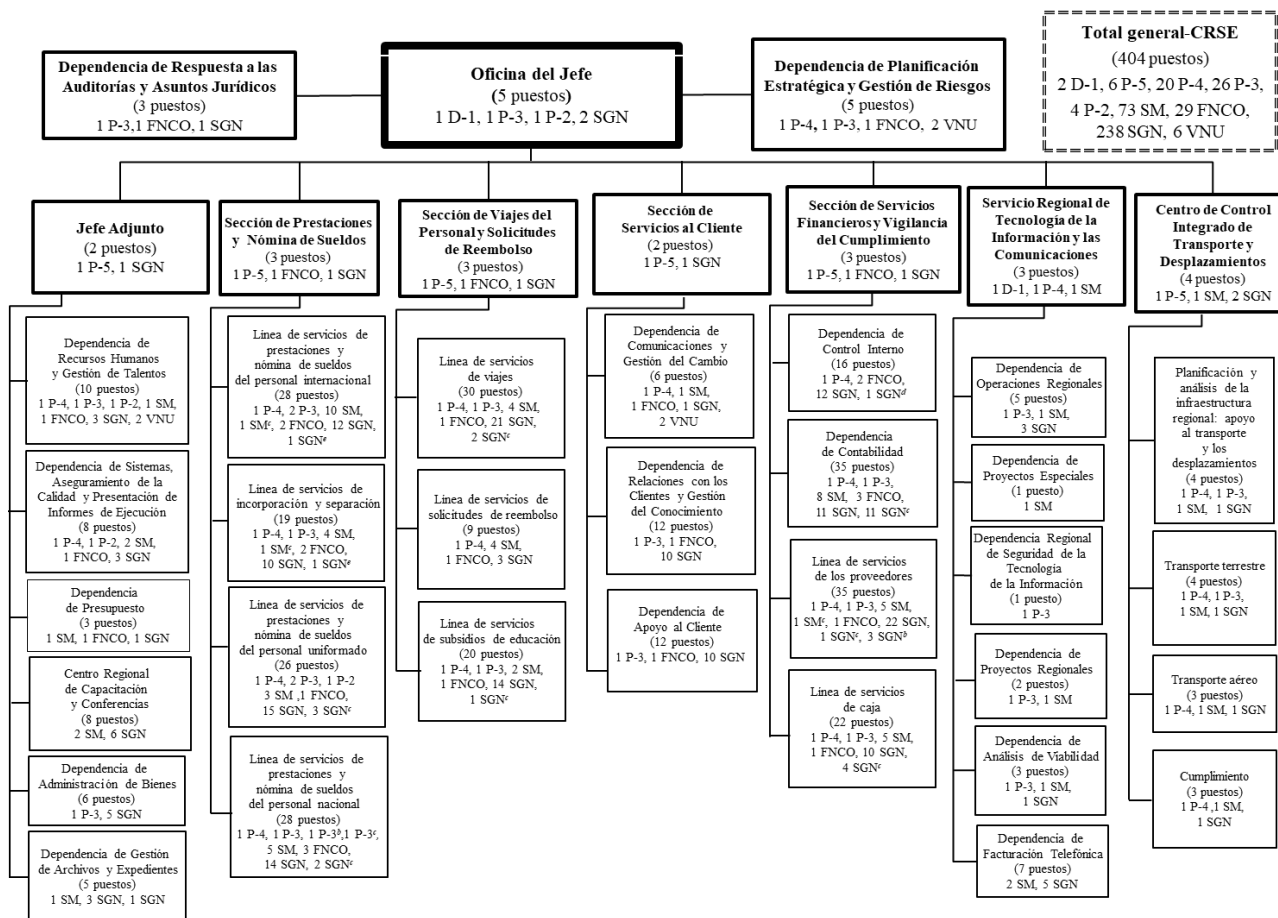
En la sección III del presente informe se indica el principal factor al que obedece cada diferencia de recursos, de acuerdo con las opciones específicas preestablecidas en las cuatro categorías estándar que figuran a continuación:

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

Anexo II

Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda)

Organigrama propuesto (2019/20)



Abreviaciones: SM, Servicio Móvil; SGN, personal nacional de Servicios Generales; FNCO, funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico; CRSE, Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda); VNU, Voluntarios de las Naciones Unidas.

^a Creación.

^b Reasignación.

^c Redistribución.

^d Reclasificación.

^e Supresión.

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>Número</i>	<i>Tipo</i>	<i>Impulsor</i>	<i>Volumen total de transacciones, 2017/18</i>	<i>Multipli- cador</i>	<i>Volumen previsto de transacciones, 2019/20</i>	<i>Promedio ponderado (minutos) por transacción</i>	<i>Equivalente a tiempo completo total</i>
Incorporación y separación	1	Dinámico	B	1 016	0,99	1 003	655	8,98
Incorporación y separación	2	Dinámico	B	213	0,99	210	74	0,21
Incorporación y separación	3	Dinámico	B	1 070	0,99	1 056	131	1,90
Incorporación y separación	4	Dinámico	B	131	0,99	129	183	0,32
Incorporación y separación	5	Dinámico	B	464	0,99	458	146	0,91
Incorporación y separación	6	Dinámico	B	2	0,99	2	37	0,00
Incorporación y separación	7	Dinámico	B	2 116	0,99	2 088	58	1,66
Incorporación y separación	8	Dinámico	B	945	0,99	933	35	0,44
Incorporación y separación	9	Dinámico	B	1	0,99	1	14	0,00
Incorporación y separación	10	Dinámico	B	1 263	0,99	1 246	166	2,83
Incorporación y separación	11	Dinámico	B	—	0,99	0	74	0,00
Incorporación y separación	12	Dinámico	B	632	0,99	624	64	0,54
Incorporación y separación	13	Dinámico	B	99	0,99	98	17	0,02
Incorporación y separación	14	No-dinámico	X	52	1,00	52	620	0,44
Incorporación y separación	15	No-dinámico	X	1	1,00	1		1,00
Subtotal								19,27
Prestaciones y derechos internacionales	1	Dinámico	B	13	0,99	13	42	0,01
Prestaciones y derechos internacionales	2	Dinámico	B	2 541	0,99	2 508	37	1,26
Prestaciones y derechos internacionales	3	Dinámico	B	212	0,99	209	44	0,13
Prestaciones y derechos internacionales	4	Dinámico	B	4 551	0,99	4 491	33	2,03
Prestaciones y derechos internacionales	5	Dinámico	B	591	0,99	583	69	0,55
Prestaciones y derechos internacionales	6	Dinámico	B	78	0,99	77	25	0,03
Prestaciones y derechos internacionales	7	Dinámico	B	13	0,99	13	16	0,00
Prestaciones y derechos internacionales	8	Dinámico	B	136	0,99	134	44	0,08
Prestaciones y derechos internacionales	9	Dinámico	B	1 075	0,99	1 061	77	1,11
Prestaciones y derechos internacionales	10	Dinámico	B	811	0,99	800	34	0,37
Prestaciones y derechos internacionales	11	Dinámico	B	2	0,99	2	11	0,00

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número</i>	<i>Tipo</i>	<i>Impulsor</i>	<i>Volumen total de transacciones, 2017/18</i>	<i>Multiplificador</i>	<i>Volumen previsto de transacciones, 2019/20</i>	<i>Promedio ponderado (minutos) por transacción</i>	<i>Equivalente a tiempo completo total</i>
Prestaciones y derechos internacionales	12	Dinámico	B	2 604	0,99	2 570	11	0,37
Prestaciones y derechos internacionales	13	Dinámico	B	94	0,99	93	21	0,03
Prestaciones y derechos internacionales	14	Dinámico	B	66	0,99	65	16	0,01
Prestaciones y derechos internacionales	15	Dinámico	B	422	0,99	416	57	0,32
Prestaciones y derechos internacionales	16	Dinámico	B	96	0,99	95	24	0,03
Prestaciones y derechos internacionales	17	Dinámico	B	1	0,99	1	16	0,00
Prestaciones y derechos internacionales	18	Dinámico	B	391	0,99	386	21	0,11
Prestaciones y derechos internacionales	19	Dinámico	B	498	0,99	491	5	0,04
Prestaciones y derechos internacionales	20	Dinámico	B	66	0,99	65	53	0,05
Prestaciones y derechos internacionales	21	Dinámico	B	1 107	0,99	1 093	43	0,64
Prestaciones y derechos internacionales	22	Dinámico	B	20 461	0,99	20 193	30	8,29
Prestaciones y derechos internacionales	23	Dinámico	B	939	0,99	927	11	0,13
Prestaciones y derechos internacionales	24	Dinámico	B	2 585	0,99	2 551	20	0,70
Prestaciones y derechos internacionales	25	Dinámico	B	18	0,99	18	16	0,00
Prestaciones y derechos internacionales	26	Dinámico	B	1	0,99	1	21	0,00
Prestaciones y derechos internacionales	27	Dinámico	B	7 471	0,99	7 373	24	2,44
Prestaciones y derechos internacionales	28	Dinámico	B	84	0,99	83	1166	1,32
Prestaciones y derechos internacionales	29	Dinámico	B	464	0,99	458	24	0,15
Prestaciones y derechos internacionales	30	Dinámico	B	23	0,99	23	107	0,03
Prestaciones y derechos internacionales	31	Dinámico	B	3 600	0,99	3 553	41	1,99
Prestaciones y derechos internacionales	32	Dinámico	E	192	1,27	243	1258	4,19
Prestaciones y derechos internacionales	33	Dinámico	B	520	0,99	513	26	0,18
Prestaciones y derechos internacionales	34	Dinámico	B	225	0,99	222	26	0,08
Prestaciones y derechos internacionales	35	Dinámico	B	464	0,99	458	58	0,36

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número</i>	<i>Tipo</i>	<i>Impulsor</i>	<i>Volumen total de transacciones, 2017/18</i>	<i>Multiplificador</i>	<i>Volumen previsto de transacciones, 2019/20</i>	<i>Promedio ponderado (minutos) por transacción</i>	<i>Equivalente a tiempo completo total</i>
Prestaciones y derechos internacionales	36	No-dinámico	X	1	1,00	1		1,00
Subtotal								28,04
Personal nacional	1	Dinámico	C	17	0,78	13	37	0,01
Personal nacional	2	Dinámico	C	5 935	0,78	4 619	19	1,19
Personal nacional	3	Dinámico	C	378	0,78	294	44	0,18
Personal nacional	4	Dinámico	C	294	0,78	229	12	0,04
Personal nacional	5	Dinámico	C	9 755	0,78	7 591	22	2,29
Personal nacional	6	Dinámico	C	942	0,78	733	38	0,38
Personal nacional	7	Dinámico	C	15	0,78	12	26	0,00
Personal nacional	8	Dinámico	C	211	0,78	164	23	0,05
Personal nacional	9	Dinámico	C	–	0,78	0	26	0,00
Personal nacional	10	Dinámico	C	244	0,78	190	19	0,05
Personal nacional	11	Dinámico	C	930	0,78	724	97	0,96
Personal nacional	12	Dinámico	C	216	0,78	168	42	0,10
Personal nacional	13	Dinámico	C	95	0,78	74	23	0,02
Personal nacional	14	Dinámico	C	–	0,78	0	23	0,00
Personal nacional	15	Dinámico	C	171	0,78	133	11	0,02
Personal nacional	16	Dinámico	C	171	0,78	133	5	0,01
Personal nacional	17	Dinámico	E	144	1,27	182	95	0,24
Personal nacional	18	Dinámico	C	1 917	0,78	1 492	17	0,34
Personal nacional	19	Dinámico	C	263	0,78	205	21	0,06
Personal nacional	20	Dinámico	C	72	0,78	56	21	0,02
Personal nacional	21	Dinámico	C	2	0,78	2	26	0,00
Personal nacional	22	Dinámico	C	33 137	0,78	25 787	11	3,71
Personal nacional	23	Dinámico	C	99	0,78	77	27	0,03
Personal nacional	24	Dinámico	C	3 159	0,78	2 458	23	0,76
Personal nacional	25	Dinámico	C	955	0,78	743	16	0,16
Personal nacional	26	Dinámico	C	930	0,78	724	28	0,28
Personal nacional	27	Dinámico	C	23	0,78	18	107	0,03
Personal nacional	28	No-dinámico	X	24	1,00	24	30773	10,11
Personal nacional	29a	Dinámico	C	244	0,78	190	32	0,08
Personal nacional	29b	No-dinámico	X	250	1,00	250	150	0,51
Personal nacional	30	Dinámico	C	40 800	0,78	31 751	3	1,25
Personal nacional	31	Dinámico	C	240	0,78	187	47	0,12
Personal nacional	32	Dinámico	C	930	0,78	724	309	3,06
Personal nacional	33	Dinámico	C	144	0,78	112	580	0,89
Personal nacional	34	No-dinámico	X	1	1,00	1	10800	0,15
Personal nacional	35	No-dinámico	X	1	1,00	1		1,00
Subtotal								28,08

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número</i>	<i>Tipo</i>	<i>Impulsor</i>	<i>Volumen total de transacciones, 2017/18</i>	<i>Multipli- cador</i>	<i>Volumen previsto de transacciones, 2019/20</i>	<i>Promedio ponderado (minutos) por transacción</i>	<i>Equivalente a tiempo completo total</i>
Personal uniformado	1	Dinámico	D	4 496	0,87	3 916	63	3,38
Personal uniformado	2	Dinámico	D	5 580	0,87	4 861	24	1,57
Personal uniformado	3a	No-dinámico	X	12	1,00	12	10	0,00
Personal uniformado	3b	Dinámico	D	7 200	0,87	6 272	3	0,27
Personal uniformado	4	Dinámico	D	5 171	0,87	4 504	47	2,91
Personal uniformado	5	Dinámico	D	6 054	0,87	5 273	2	0,11
Personal uniformado	6	No-dinámico	X	24	1,00	24	17887	5,87
Personal uniformado	7a	Dinámico	D	9 441	0,87	8 224	32	3,54
Personal uniformado	7b	No-dinámico	X	250	1,00	250	150	0,51
Personal uniformado	8	Dinámico	D	3 015	0,87	2 626	32	1,13
Personal uniformado	9	Dinámico	D	4 000	0,87	3 484	63	3,00
Personal uniformado	10	Dinámico	D	1 728	0,87	1 505	63	1,30
Personal uniformado	11	No-dinámico	X	1	1,00	1	0	1,00
Personal uniformado	12	No-dinámico	X	1	1,00	1		1,00
Subtotal								25,61
Viajes	1	Dinámico	A	3 394	0,86	2 928	92	3,68
Viajes	2	Dinámico	B	9 675	0,99	9 549	57	7,48
Viajes	3	Dinámico	D	6 054	0,87	5 273	24	1,74
Viajes	4	Dinámico	D	6 054	0,87	5 273	32	2,34
Viajes	5	Dinámico	D	12 107	0,87	10 546	29	4,17
Viajes	6	Dinámico	D	6 054	0,87	5 273	36	2,61
Viajes	7	Dinámico	D	6 054	0,87	5 273	30	2,20
Viajes	8	Dinámico	D	12 107	0,87	10 546	11	1,52
Viajes	9	No-dinámico	X	3	1,00	3		3,00
Viajes	10	No-dinámico	X	1	1,00	1		1,00
Solicitudes de reembolso	1	Dinámico	B	5 276	0,99	5 271	13	0,91
Solicitudes de reembolso	2	Dinámico	A	3 157	0,86	2 819	22	0,85
Solicitudes de reembolso	3	Dinámico	A	15 233	0,86	13 603	18	3,32
Solicitudes de reembolso	4	Dinámico	D	4 196	0,87	3 655	42	2,10
Solicitudes de reembolso	5	Dinámico	D	120	0,87	105	18	0,03
Solicitudes de reembolso	6	No-dinámico	X	1	1,00	1		1,00
Solicitudes de reembolso	7	No-dinámico	X	1	1,00	1		1,00
Subtotal								38,94
Subsidios de educación	1	Dynamic	B	6 698	0,99	6 610	209	18,93
Subsidios de educación	2	No-dinámico	X	1	1,00	1		1,00
Subtotal								19,93
Caja	1a	No-dinámico	X	14 000	1,00	14 000	15	2,87
Caja	1b	Dinámico	A	134 665	0,86	116 194	1	2,00
Caja	1c	Dinámico	A	296 819	0,86	256 106	2	5,89
Caja	2a	No-dinámico	X	3 500	1,00	3 500	45	2,16

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número</i>	<i>Tipo</i>	<i>Impulsor</i>	<i>Volumen total de transacciones, 2017/18</i>	<i>Multiplificador</i>	<i>Volumen previsto de transacciones, 2019/20</i>	<i>Promedio ponderado (minutos) por transacción</i>	<i>Equivalente a tiempo completo total</i>
Caja	2b	Dinámico	A	4 832	0,86	4 169	32	1,80
Caja	3	Dinámico	A	360	0,86	311	58	0,25
Caja	4	No-dinámico	X	24	1,00	24	515	0,17
Caja	5	No-dinámico	X	24	1,00	24	805	0,26
Caja	6a	No-dinámico	X	250	1,00	250	50	0,17
Caja	6b	Dinámico	A	37 500	0,86	32 356	1	0,46
Caja	7a	No-dinámico	X	250	1,00	250	150	0,51
Caja	7b	Dinámico	A	14 861	0,86	12 823	14	2,44
Caja	7c	Dinámico	A	16 561	0,86	14 289	5	1,03
Caja	8	Dinámico	A	1 750	0,86	1 510	8	0,16
Caja	9	No-dinámico	X	1	1,00	1	10	0,00
Caja	10	No-dinámico	X	1	1,00	1	25	0,00
Caja	11	No-dinámico	X	1	1,00	1	65	0,00
Caja	12	No-dinámico	X	250	1,00	250	120	0,41
Caja	13	No-dinámico	X	1	1,00	1		1,00
Subtotal								21,59
Proveedores	1	Dinámico	A	38 473	0,86	33 196	43	19,36
Proveedores	2	Dinámico	A	9 618	0,86	8 299	41	4,71
Proveedores	3a	Dinámico	A	12 061	0,86	10 407	24	3,44
Proveedores	3b	Dinámico	A	402	0,86	347	24	0,11
Proveedores	4	Dinámico	D	5 534	0,87	4 821	46	3,05
Proveedores	5	Dinámico	A	9 600	0,86	8 283	7	0,77
Proveedores	6	Dinámico	A	38 400	0,86	33 133	7	2,98
Proveedores	7	No-dinámico	X	1	1,00	1		1,00
Subtotal								35,42
Controles internos	1	Dinámico	A	1 820	0,86	1 570	474	10,19
Controles internos	2	Dinámico	A	420	0,86	362	223	1,11
Controles internos	3	Dinámico	E	180	1,27	228	158	0,49
Controles internos	4	No-dinámico	X	12	1,00	12	810	0,13
Controles internos	5	No-dinámico	X	12	1,00	12	570	0,09
Controles internos	6	No-dinámico	X	12	1,00	12	930	0,15
Controles internos	7	No-dinámico	X	4	1,00	4	900	0,05
Controles internos	8	No-dinámico	X	72	1,00	72	2932	2,89
Controles internos	9	No-dinámico	X	1	1,00	1		1,00
Subtotal								16,10
Contabilidad	1	Dinámico	F	17	1,12	19	10154	2,64
Contabilidad	2	Dinámico	F	204	1,12	228	258	0,80
Contabilidad	3	Dinámico	F	204	1,12	228	945	2,95
Contabilidad	4	Dinámico	G	666	1,00	666	81	0,74
Contabilidad	5	Dinámico	G	300	1,00	300	21	0,09

<i>Línea de servicios</i>	<i>Número</i>	<i>Tipo</i>	<i>Impulsor</i>	<i>Volumen total de transacciones, 2017/18</i>	<i>Multiplificador</i>	<i>Volumen previsto de transacciones, 2019/20</i>	<i>Promedio ponderado (minutos) por transacción</i>	<i>Equivalente a tiempo completo total</i>
Contabilidad	6	Dinámico	G	96	1,00	96	477	0,63
Contabilidad	7	No-dinámico	X	12	1,00	12	2295	0,38
Contabilidad	8	No-dinámico	X	12	1,00	12	2075	0,34
Contabilidad	9	No-dinámico	X	115	1,00	115	30	0,05
Contabilidad	10	Dinámico	E	3 750	1,27	4 750	347	22,52
Contabilidad	11	No-dinámico	X	12	1,00	12	287	0,05
Contabilidad	12	No-dinámico	X	2	1,00	2	360	0,01
Contabilidad	13	Dinámico	E	360	1,27	456	366	2,28
Contabilidad	14	Dinámico	G	96	1,00	96	63	0,08
Contabilidad	15	No-dinámico	X	12	1,00	12	5615	0,92
Contabilidad	16	No-dinámico	X	1	1,00	1		1,00
Subtotal								35,48
Total								268,45