



Asamblea General

Distr. general
22 de enero de 2024
Español
Original: inglés

Septuagésimo octavo período de sesiones
Tema 146 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 2024 y el 30 de junio de 2025

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 del Centro	6
C. Cooperación en el ámbito regional.	20
D. Alianzas, coordinación con el equipo en el país y misiones integradas	21
E. Marcos de presupuestación basada en los resultados	21
II. Recursos financieros	57
A. Generalidades	57
B. Factores de vacantes	58
C. Capacitación	58
D. Viajes oficiales no relacionados con la capacitación.	59
III. Análisis de las diferencias	59
IV. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General	62
V. Resumen de las medidas adoptadas para aplicar las decisiones y solicitudes formuladas por la Asamblea General en sus resoluciones 76/274 y 77/306, incluidas las solicitudes y recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto refrendadas por la Asamblea.	63



A. Asamblea General	63
B. Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto	64
Anexos	
I. Definiciones	69
II. Organigrama del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) propuesto para el ejercicio 2024-25.	71
III. Volumen de transacciones y equivalente a tiempo completo para cada línea de servicios, teniendo en cuenta el carácter dinámico y no dinámico de los servicios	72
IV. Tendencias de utilización de los servicios del Centro Regional de Servicios entre los ejercicios 2018/19 y 2022/23	85
V. Ganancias en eficiencia, mejoras de los resultados y ahorros de costos derivados de la prestación de servicios a las operaciones de mantenimiento de la paz.	88

Resumen

En este informe se presenta el presupuesto del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) para el período comprendido entre el 1 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025, que asciende a 48.202.400 dólares de los Estados Unidos.

El monto de este proyecto de presupuesto (48.202.400 dólares) supone un aumento de 4.555.000 dólares (un 10,4 %) respecto de los 43.647.400 dólares asignados para el ejercicio 2023/24.

Durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025, el Centro Regional de Servicios seguirá prestando a sus misiones clientes en África servicios de recursos humanos, finanzas, tecnología de la información y las comunicaciones, desplazamiento y control multimodales, transporte de personal y cargas, y apoyo a las adquisiciones. El Centro prestará servicios a 15 entidades clientes en actividad y apoyo a misiones clientes liquidadas y terminadas.

El proyecto de presupuesto contempla 404 puestos de personal civil (135 puestos de personal internacional, 40 de personal nacional del Cuadro Orgánico, 222 de personal nacional de Servicios Generales y 7 de los Voluntarios de las Naciones Unidas), una cifra que refleja la supresión de 29 puestos y la creación de 31 puestos transferidos de la Misión de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo y que entrañaría un aumento neto de 2 puestos (ya que se crearían 3 puestos de personal internacional y 1 de personal nacional del Cuadro Orgánico y se suprimirían 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 2024 y el 30 de junio de 2025, que se han articulado con el objetivo del Centro a través de varios marcos de presupuestación basada en los resultados, Por lo que se refiere a las cifras de personal, los recursos humanos del Centro se indican desglosados por componente, salvo los de la dirección y gestión ejecutivas, que corresponden al Centro en su conjunto.

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

Recursos financieros

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

Categoría	Gastos (2022/23)	Fondos asignados (2023/24)	Estimaciones de gastos (2024/25)	Diferencia	
				Monto	Porcentaje
Personal civil	35 153,3	36 274,0	39 088,0	2 814,0	7,8
Gastos operacionales	6 580,4	7 373,4	9 114,4	1 741,0	23,6
Recursos necesarios en cifras brutas	41 733,7	43 647,4	48 202,4	4 555,0	10,4
Ingresos por concepto de contribuciones del personal	4 598,3	4 490,2	4 823,5	333,3	7,4
Recursos necesarios en cifras netas	37 135,4	39 157,2	43 878,9	4 221,7	10,8
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	—	—	—	—	—
Total de recursos necesarios	41 733,7	43 647,4	48 202,4	4 555,0	10,4

Recursos humanos

	<i>Personal internacional</i>	<i>Personal nacional del Cuadro Orgánico</i>	<i>Personal nacional de Servicios Generales</i>	<i>Plazas temporarias^a</i>	<i>Voluntarios de las Naciones Unidas^b</i>	<i>Total</i>
Dirección y gestión ejecutivas						
Aprobados 2023/24	18	9	32	–	6	65
Propuestos 2024/25	20	10	48	–	6	84
Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos						
Aprobados 2023/24	36	10	50	–	–	96
Propuestos 2024/25	35	10	38	–	–	83
Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación						
Aprobados 2023/24	17	4	31	–	–	52
Propuestos 2024/25	16	3	24	–	–	43
Sección de Servicios al Cliente						
Aprobados 2023/24	3	2	17	–	–	22
Propuestos 2024/25	3	2	14	–	–	19
Servicios de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento						
Aprobados 2023/24	23	11	71	–	–	105
Propuestos 2024/25	23	10	68	–	–	101
Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno						
Aprobados 2023/24	13	–	9	–	–	22
Propuestos 2024/25	16	2	16	–	–	34
Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada						
Aprobados 2023/24	12	–	6	–	–	18
Propuestos 2024/25	12	–	6	–	–	18
Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones						
Aprobados 2023/24	10	3	8	–	1	22
Propuestos 2024/25	10	3	8	–	1	22
Total						
Aprobados 2023/24	132	39	224	–	7	402
Propuestos 2024/25	135	40	222	–	7	404
Cambio neto	3	1	(2)	–	–	2

^a Financiadas con cargo a los fondos para personal temporario general.

^b Internacionales y nacionales.

En la sección IV se presentan las medidas que deberá adoptar la Asamblea General.

I. Mandato y resultados previstos

A. Generalidades

1. El Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) se estableció en julio de 2010, cuando la Asamblea General aprobó su resolución 64/269, para que funcionara como centro de servicios compartidos de las misiones de la región en el marco de la estrategia global de apoyo a las actividades sobre el terreno. Como consta 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 de presupuesto para el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017, con cargo a las misiones que apoya el Centro.

2. El Centro Regional de Servicios se creó para ofrecer servicios comunes a las misiones sobre el terreno centralizando aquellas de sus funciones transaccionales y administrativas que no dependieran de la ubicación, a saber, las funciones 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. con el propósito de ganar en eficiencia gracias a la integración, la especialización, la normalización y la reconfiguración de los procesos.

3. En el marco de ese objetivo general, el Centro Regional de Servicios aportará durante el ejercicio presupuestario los importantes productos señalados en los marcos que se presentan posteriormente con arreglo a los distintos componentes del Centro. En el ejercicio 2024/25, el Centro Regional de Servicios tendrá 15 entidades clientes, a saber¹:

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

b) Las ocho misiones políticas especiales siguientes: Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, Oficina Regional de las Naciones Unidas para África Central (UNOCA), Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en Somalia (UNSOM), Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, Oficina de las Naciones Unidas para África Occidental y el Sahel (UNOWAS), Comisión Mixta Camerún-Nigeria, Grupo de Expertos dimanante de la resolución 2713 (2023), Misión de Apoyo de las Naciones Unidas en Libia (UNSMIL);

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

4. El Centro Regional de Servicios también desempeñará funciones residuales de liquidación de la Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en Malí (MINUSMA), cuyo mandato se extinguió el 30 de junio de 2023 en virtud de la resolución 2690 (2023) del Consejo de Seguridad; la Misión Integrada de Asistencia de las Naciones Unidas para la Transición en el Sudán (UNITAMS), cuyo mandato se extinguió el 3 de diciembre de 2023 en virtud de la resolución 2715 (2023) del Consejo; y la Operación Híbrida de la Unión Africana y

¹ La distribución de los servicios entre las misiones de mantenimiento de la paz y las misiones políticas especiales por volumen de transacciones ha pasado de 98:2 en el ejercicio 2018/19 a 95:5 en el ejercicio 2022/23.

las Naciones Unidas en Darfur (UNAMID), la Oficina Integrada de las Naciones Unidas para la Consolidación de la Paz en Guinea-Bissau (UNIOGBIS) y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, cuyos mandatos habían expirado en ejercicios anteriores dejando pendientes algunas necesidades de apoyo administrativo. Para la liquidación de la MINUSMA y del UNITAMS se apoyará al Centro facilitándole capacidad de refuerzo con cargo a los presupuestos de ambas misiones.

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

B. Hipótesis de planificación e iniciativas de apoyo del Centro

6. La visión estratégica del Centro Regional de Servicios es aprovechar las sinergias y la normalización y reorganización de los procesos para una prestación eficiente de servicios a las misiones clientes. A lo largo de los años, el Centro ha aportado importantes beneficios al reducir los costos mediante economías de escala, generar unos gastos de personal comparativamente más bajos que los de las entidades clientes, recurrir en mayor medida a la mano de obra nacional, ofrecer soluciones optimizadas de tecnología de la información y las comunicaciones y fomentar la integración estructural de la cadena de suministro.

7. En el ejercicio 2024/25 el Centro Regional de Servicios:

a) Seguirá prestando a sus clientes servicios esenciales, como los de recursos humanos, finanzas, viajes, adquisiciones, asistencia en tecnología de la información y las comunicaciones y apoyo logístico, y ofrecerá: i) servicios transaccionales unificados en gran volumen, ii) servicios innovadores de tecnología de la información y las comunicaciones dependientes de la ubicación para el Centro y sus clientes, y iii) una gestión integrada de la cadena de suministro que beneficie a los clientes facilitando la articulación del despacho de cargas con la gestión por categorías, la adquisición de existencias para una distribución regional y la coordinación logística externa;

b) Seguirá actuando con agilidad en condiciones operativas complejas, como mostró al afrontar hábilmente la pandemia mundial de enfermedad por coronavirus (COVID-19) y diversos problemas geopolíticos, situaciones de inestabilidad política, evacuaciones y cierres precipitados de misiones, entre otros retos imprevistos. Los conflictos, que provocan cierres del espacio aéreo y los aeropuertos, dilatan los tiempos de coordinación y el procesamiento de transacciones del Centro. Para satisfacer las necesidades de los clientes, el Centro asignará recursos, hará planes de reducción de los riesgos y seguirá actuando con flexibilidad;

c) Continuará prestando apoyo a las misiones clientes en todas las etapas de su ciclo de vida, comprendidos el cierre y las tareas residuales, especialmente en el caso de la MINUSMA y el UNITAMS;

d) Seguirá promoviendo la centralidad del cliente mediante la participación de los interesados. Celebrará reuniones periódicas para tratar las cuestiones operativas. En el plano estratégico, analizará con la Junta de Clientes y el Comité Directivo los beneficios mutuos y los problemas de desempeño de carácter sistémico u organizativo. Además, el Centro seguirá haciendo visitas a misiones, consultas con personal y otras actividades para conocer los retos y las prioridades de las misiones,

ofrecer información actualizada y mejorar el modelo de servicio. Utilizará los indicadores clave del desempeño y las encuestas sobre la satisfacción de los clientes y la dedicación de los empleados para elaborar planes de acción con los que tratar los problemas y las deficiencias que se hayan detectado;

e) Seguirá facilitando la transición de la MONUSCO al asumir otras de sus funciones, que pasarán a la Base de Apoyo de Entebbe, durante la segunda fase del traspaso de tareas de la MONUSCO al Centro, después de transferir adecuadamente durante el ejercicio 2023/24 los servicios adicionales de enlace y representación que la misión presta las entidades con presencia en Entebbe. En el ejercicio 2024/25, el Centro absorberá el personal del Servicio de Tecnología sobre el Terreno de la MONUSCO, así como personal de seguridad;

f) Seguirá localizando y evaluando riesgos que afecten a sus objetivos. El Centro es proactivo al abordar operaciones de alto riesgo, como la rápida retirada de la MINUSMA o la reducción prevista de otras misiones clientes. El comité de gestión de riesgos y cumplimiento de las normas, que preside el Director, se reúne una vez por trimestre para examinar los avances en la reducción de riesgos e incorporar las recomendaciones de los órganos de supervisión. Aplicar con prontitud lo que recomiendan los órganos de supervisión para reforzar los controles internos sigue siendo una prioridad. La eficacia operacional, como las evaluaciones de los procedimientos de control interno que realiza el Centro, están enfocadas al cumplimiento de las pautas del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway;

g) Seguirá impulsando una cultura del empoderamiento que prime el bienestar del personal; participando en actividades obligatorias de aprendizaje y perfeccionamiento, entre otras, y en iniciativas de múltiples especializaciones que permitan mejorar la satisfacción de los clientes, la capacidad operacional, la productividad y el desempeño; y normalizando el multilingüismo. El Centro también seguirá promoviendo la paridad de género, la diversidad y una representación geográfica más amplia mediante actividades de contratación y la creación de un entorno de trabajo propicio. El Centro apoyará al personal aplicando la Estrategia del Sistema de las Naciones Unidas sobre Salud Mental y Bienestar;

h) Seguirá compartiendo conocimientos con entidades clientes y otros interesados importantes para generar más sinergias; aprovechando sus conocimientos especializados para impulsar y crear comunidades de prácticas, mejorar los procesos y elevar problemas sistémicos; y facilitando la transferencia de conocimientos mediante actividades de capacitación, conferencias y otros eventos que se ofrecerán al personal de las misiones sobre el terreno en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias;

i) Seguirá buscando posibilidades de innovación y de mejora, simplificación y automatización de los procesos para ganar en eficiencia.

8. En aplicación de las recomendaciones de la Junta de Auditores y los órganos legislativos, el Centro Regional de Servicios continuará optimizando el uso de su modelo de escalabilidad para la formulación de presupuestos durante el ejercicio 2024/25. En los párrafos 28 a 35 se describen detalladamente el modelo de escalabilidad y las hipótesis en las que se funda.

Estructura del Centro Regional de Servicios de Entebbe

9. El Centro Regional de Servicios continuará trabajando con las estructuras implantadas durante el ejercicio 2023/24 para apoyar la prestación de servicios. Además, esas estructuras facilitan las iniciativas de tecnología de las comunicaciones

en la región y la gestión integrada de la cadena de suministro a través del Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada y la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones.

10. El Centro Regional de Servicios mantendrá sus cuatro secciones de prestación de servicios: la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos; la Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación; la Sección de Servicios al Cliente; y la Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento. El Centro mantendrá sus funciones de apoyo dependientes de la Oficina del Director y las oficinas de apoyo encuadradas en el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno, así como las dependencias arrendatarias del Departamento de Apoyo Operacional, a saber, el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada y la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones.

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

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

<i>Cartera</i>	<i>Servicios</i>	<i>Misiones</i>
Funciones administrativas, que abarcan los recursos humanos y los servicios financieros y de viajes para todo el personal	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de incorporación y separación: trámites de ingreso y cese en el servicio, gestión de ofertas de trabajo, asistencia para viajes, expedición de pasajes, primas de asignación, primas de traslado, pagos fuera del ciclo de la nómina y prestaciones por separación del servicio • Servicios de prestaciones y nómina de sueldos: subsidios y recuperación de importes relacionados con las nóminas de sueldos internacionales, licencias, prestaciones por familiares a cargo, instalación de familiares a cargo, deducciones y subsidios de alquiler, otras prestaciones, prórrogas de contratos, solicitudes de viaje, y tiempo y asistencia para descanso y recuperación para viajes reglamentarios • 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 e informes de gastos • Servicios financieros: conciliaciones bancarias, tramitación de la recuperación de costos y avisos de débito, mantenimiento del libro mayor, presentación de informes financieros mensuales y al cierre del ejercicio, 	Todas las misiones de África, el propio Centro y otras entidades que reciben apoyo en la Base de Apoyo de Entebbe (el Servicio Integrado de Capacitación, la OSSI, el Servicio de Actividades relativas a las Minas y la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas en la región)

<i>Cartera</i>	<i>Servicios</i>	<i>Misiones</i>
	reclamaciones del impuesto sobre el valor añadido y los impuestos especiales, contabilidad de activos en construcción, coordinación del apoyo a la liquidación de las funciones residuales transferidas al Centro, procedimientos de control interno y vigilancia del cumplimiento, reclamaciones de terceros, asignación de los roles de Umoja, servicios de caja y pagos a proveedores	
	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de caja 	El Centro gestiona todas las entidades de la Secretaría que utilizan bancos propios con sede en África
	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de los datos bancarios de todo el personal y los proveedores 	Todas las misiones de África, el Centro, las misiones de buenos oficios enviadas al continente y otras entidades que reciben apoyo en la Base de Apoyo de Entebbe
Subsidio de educación y pagos al personal internacional fuera del ciclo de la nómina	<ul style="list-style-type: none"> • 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 de 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	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de dietas mensuales, anticipos y finiquitos para el personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas; y prestaciones diarias y prestaciones por licencia de descanso para los contingentes • Nómina de sueldos, anticipos de sueldos, informes de pensiones, separación del servicio, pago del finiquito y pagos fuera del ciclo normal para el personal nacional 	Todas las misiones de África, incluido el Centro
Preparación de informes sobre el presupuesto, la ejecución y el desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de cálculo de costos, justificaciones de la diferencia, resumen del presupuesto, control de costos, y supervisión y certificación de los gastos 	Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos
Apoyo al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del centro de llamadas y solicitudes iNeed, y gestión de la relación con los clientes 	Todas las misiones de África, incluido el Centro
Centro Regional de Capacitación y Conferencias	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones de capacitación y conferencias, apoyo técnico y administrativo a las actividades de capacitación y conferencias, transporte 	Todas las misiones de África y todas las demás entidades, incluidas entidades ajenas a la Secretaría, en función de las necesidades

<i>Cartera</i>	<i>Servicios</i>	<i>Misiones</i>
	y reproducción del material de capacitación	
Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno	<ul style="list-style-type: none"> • Facturación telefónica regional y apoyo operacional 	Todas las misiones en África, incluidos el Centro, la OSSI, la Oficina del Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas en la región y el Servicio de Actividades relativas a las Minas
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de seguridad para la realización en condiciones de seguridad de las actividades del personal de las Naciones Unidas 	El Centro y las entidades de la Base de Apoyo de Entebbe (MONUSCO, MINUSCA, UNMISS, UNISFA, Servicio Integrado de Capacitación, OSSI, Servicio de Actividades relativas a las Minas, Oficina de Asistencia Letrada al Personal y oficina regional del Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas)
Protocolo	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de los acuerdos con el país anfitrión 	El Centro y las entidades de la Base de Apoyo de Entebbe (MONUSCO, MINUSCA, UNMISS, UNISFA, Servicio Integrado de Capacitación, OSSI, Servicio de Actividades relativas a las Minas, Oficina de Asistencia Letrada al Personal y oficina regional del Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas)
Servicios de administración de bienes	<ul style="list-style-type: none"> • Suministro de espacio de oficina, y servicios de mantenimiento generales y especiales 	OSSI y Servicio de Actividades relativas a las Minas
Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de los desplazamientos regionales y especiales de personal y mercancía, y gestión de la cadena de suministro 	Todas las misiones de África, incluido el Centro
Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a las entidades clientes en materia de adquisiciones y gestión de la cadena de suministro 	La UNOWAS, la UNOCA, la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, el Centro, el centro de información de las Naciones Unidas en la región, y apoyo para adquisiciones especiales a la UNISFA, la Base de Apoyo de Entebbe/MONUSCO, la UNMISS, la MINUSCA y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos. Además, los contratos establecidos por la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones y los servicios de expedición de mercancías pueden ser utilizados por otros clientes de la División de Adquisiciones

Iniciativas de apoyo

Servicios al Cliente

12. El Centro Regional de Servicios seguirá valiéndose y sacando partido de su amplia experiencia en la atención al cliente para respaldar la liquidación y el cierre de la MINUSMA y la UNITAMS. El Centro ha ido adquiriendo a lo largo de los años competencias y conocimientos específicos sobre los diferentes clientes que facilitan el cierre de las operaciones sobre el terreno.

13. Cerrar sin tropiezos las misiones es una prioridad, pero cuidar del bienestar psicológico de los funcionarios y el personal de apoyo que sean objeto de la reducción es también indispensable. A diferencia de otras misiones que se cerraron gradualmente, la MINUSMA y la UNITAMS lo hicieron de manera repentina, algo para lo que no estaban preparadas. Según lo previsto, el personal del Centro Regional de Servicios debe ocuparse de las gestiones de separación del servicio, aunque tratar con un personal angustiado por el cierre súbito de una misión es todo un reto que debe abordarse con tacto. El personal del Centro tramita eficazmente los pagos actuando con empatía y transparencia. Sobre la base de la experiencia adquirida en otros cierres de misiones, en 2024/25 el Centro gestionará numerosas consultas y transacciones de clientes sobre los pagos por separación del servicio, los subsidios de educación y otras prestaciones y cobros. Las normas de la Organización suelen prever que los funcionarios tengan un año para presentar reclamaciones a partir de la fecha de adquisición del derecho. En los procesos repentinos de cierre y liquidación de misiones se necesita gran cantidad de recursos y tiempo para solventar un gran número de tareas residuales muy complejas, que a menudo se prolongan durante meses o años tras el cierre total de las misiones, como la conciliación de activos y las subsiguientes amortizaciones de activos perdidos o dañados.

14. El Centro Regional de Servicios también seguirá valiéndose del sistema radial en cuatro niveles de atención al cliente: cada misión sirve de canal que encamina las cuestiones de los clientes (nivel 1) al Centro, que sirve de plataforma centralizada (niveles 2 y 3). Las consultas de los miembros del personal se hacen llegar al Centro, que se encarga de atenderlas y, en su caso, de elevarlas a la Sede (nivel 4). Este modelo ha demostrado ser muy útil para responder a las consultas y facilitar la comunicación profesional en operaciones de reducción de grandes misiones como la UNAMID y la MINUSMA. La Sección de Servicios al Cliente ayuda a las líneas de servicio a comunicar de manera clara y coherente información compleja sobre cuestiones fundamentales, como las prestaciones por separación del servicio, lo que permite una cooperación más fluida con el personal preocupado por el cierre de las misiones.

15. El Centro Regional de Servicios seguirá ampliando las actividades de capacitación del personal para potenciar una prestación de servicios más orientada al cliente y consolidar su sólida cultura de servicio al cliente mediante el fomento del multilingüismo.

16. El Centro Regional de Servicios seguirá manteniendo y utilizando sus modernas instalaciones de capacitación para organizar cursos de formación, seminarios, talleres y conferencias, en modalidades presenciales o híbridas, en un entorno seguro y limpio que propicie el aprendizaje y el intercambio de conocimientos.

17. El Centro Regional de Servicios seguirá manteniendo un sistema de turnos para prestar servicios de viajes las 24 horas del día a los interesados fuera del horario laboral, los fines de semana y los días festivos y mejorar así la satisfacción de los clientes.

18. El Centro Regional de Servicios seguirá reforzando su dedicación a la Estrategia de Datos del Secretario General para la Acción de Todos en Todas Partes. En un análisis comparativo reciente del Departamento de Apoyo Operacional sobre la gestión del desempeño en la prestación de servicios de recursos humanos en la Sede, se determinó que el Centro tenía uno de los mejores y más completos programas de indicadores clave del desempeño de la Organización. El Centro seguirá utilizando datos para tomar decisiones que respalden la prestación de servicios y contribuyan a la satisfacción de los clientes, para lo que recopilará información sobre consultas de clientes a fin de detectar y resolver problemas, creará tableros adicionales, seguirá utilizando sus sólidos indicadores del desempeño para medir la eficacia operacional y utilizará la encuesta a los clientes para determinar su satisfacción, analizar los resultados y crear planes para mejorar el servicio al cliente.

Iniciativas ambientales

19. El Centro Regional de Servicios preservará los elementos vegetales de la Base de Apoyo de Entebbe, en particular las flores y los árboles frutales y frondosos. Se instalarán más bancos bajo los árboles que dan sombra para que el entorno de trabajo sea más seguro y saludable. También mantendrá y ampliará con tableros adicionales el actual sistema Unite de monitoreo a distancia de la infraestructura sobre el terreno. un sistema avanzado de gestión y control de los depósitos de combustible y agua, los contadores del consumo eléctrico y los equipos de calefacción, ventilación y climatización de la Base, que también sirve para convertir los datos en información práctica, lo que permite a los equipos técnicos supervisar los procesos ordinarios e intervenir a distancia en caso de alerta.

20. El Centro Regional de Servicios emprenderá iniciativas de concienciación con el propósito de eliminar, para 2026, los productos de plástico desechable de la Base de Apoyo de Entebbe. Trabjará también en otras iniciativas, como instalar aparatos de climatización por energía solar para no depender tanto de los generadores y de la red eléctrica municipal cuando haya cortes de energía; instalar alumbrado alimentado por energía solar para mayor seguridad y de luces de jardín en todos sus edificios; mantener el sistema de recogida de agua de lluvia para reducir el consumo de agua, la dependencia del suministro municipal, la huella ambiental del Centro y el consumo de recursos pertenecientes al país anfitrión; y adoptar y utilizar sistemas electrónicos de almacenamiento de datos y firma digital para promover que deje de utilizarse papel en las transacciones.

Tecnología de la información y las comunicaciones

21. El Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno seguirá buscando medios de optimizar las operaciones básicas de tecnología de la información y las comunicaciones en las misiones sobre el terreno. En coordinación con la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, el Servicio ofrecerá soluciones para mejorar las operaciones de las misiones, desplegar tecnologías nuevas e innovadoras y mejorar el perfil de seguridad de las misiones. Las iniciativas tecnológicas ayudan a las misiones clientes a reducir su huella ambiental y ofrecen programas de capacitación que mejoran la preparación técnica. Se trabajará en iniciativas dirigidas a: migrar todas las estaciones de trabajo a nuevos sistemas de identificación y acceso que mejoren la seguridad de la información, agilicen y simplifiquen la gestión de estaciones de trabajo y dispositivos, faciliten la integración de las aplicaciones y mejoren la experiencia y los resultados de los usuarios; migrar servidores y aplicaciones a una plataforma en nube; mejorar la conectividad; proceder a la segmentación general de redes; realizar evaluaciones de seguridad de la información; implantar Unite Aware; normalizar la utilización de la firma electrónica para las misiones clientes; y ampliar las opciones de impresión. Con la transferencia

de 12 funcionarios del Servicio de Tecnología sobre el Terreno de la MONUSCO, todos los servicios que desempeñen esta función en Entebbe se integrarán en el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno. En el marco de la transición de la MONUSCO, se prevé que la capacidad combinada del servicio de Internet y el transpondedor se optimice, genere sinergias y permita un ahorro aproximado de 100.000 dólares.

Servicios de enlace y representación

22. El Centro Regional de Servicios mantendrá los servicios de enlace y representación de las entidades asentadas en Entebbe transferidos de la MONUSCO en el ejercicio 2023/24, que entrañan una estrecha colaboración con el Gobierno de Uganda y contribuyen a que el personal de la Base de Apoyo de Entebbe pueda trabajar y residir en Uganda de conformidad con la legislación del país anfitrión. El Centro también facilita el transporte al país anfitrión o el tránsito a través de él de cargamentos y personal dirigidos a misiones y entidades clientes de la Base.

Cadena de suministro

23. El Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada seguirá aplicando la estrategia del Departamento de Apoyo Operacional para cumplir los objetivos generales de las funciones de expedición de carga. El Centro gestiona desde 2022 los contratos de expedición de carga y controla el desempeño de los contratistas. Por lo que respecta a la liquidación de la MINUSMA, el Centro ha contribuido a redireccionar órdenes de compra y a organizar expediciones de carga para el equipo de propiedad de las Naciones Unidas en la primera fase de reducción y seguirá participando en todos los acuerdos de expedición de carga del equipo residual de propiedad de las Naciones Unidas. También está concertando y coordinando la transferencia a la ONUVT y la UNSOS de los cuatro vehículos blindados destinados a la UNITAMS que se encuentran actualmente en el puerto de Yeda (Arabia Saudita), y coordina con el grupo de trabajo de la UNITAMS el apoyo a la reducción y liquidación de la misión organizando servicios de expedición de carga para cualquier equipo de propiedad de las Naciones Unidas que se haya decidido transferir a otras entidades del sistema.

24. La Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones seguirá reajustando los procedimientos de la cadena de suministro a aquellas de sus responsabilidades que ya se hayan incorporado a la cadena de suministro integrada global que se está afianzando y permitirá ofrecer un apoyo operacional eficaz a todas las entidades clientes. Mantendrá su empeño por mejorar la prestación de servicios analizando servicios eficientes de adquisición de vehículos para la iniciativa global de servicios compartidos. Revisará las estrategias de gestión por categorías adoptadas para las categorías principales y estudiará cómo hacer que las pequeñas entidades sobre el terreno apliquen las recomendaciones de dicha estrategia. Seguirá seleccionando artículos que puedan consolidarse y concertará contratos marco plurianuales, incluidos los que pudieran adecuarse a las existencias para el despliegue regional. También prestará un apoyo a las adquisiciones específicamente adaptado a cada misión y aumentará su apoyo a las entidades con escasa o nula capacidad en materia de adquisiciones y administración de contratos. Como hizo en el caso de la UNAMID, la Sección apoyará ampliamente la liquidación de la MINUSMA y la UNITAMS, gestionando los bienes que se reciban; negociando con los contratistas la liquidación de facturas en litigio; resolviendo problemas de pago; eliminando desechos de equipo eléctricos y electrónicos; terminando de liquidar contratos; ocupándose de las actividades de adquisición residuales; y archivando los expedientes de adquisición en Umoja.

Dirección y gestión ejecutivas

25. Las Oficinas del Director y la Directora Adjunta seguirán ofreciendo orientación y marcando la dirección estratégica. En el ejercicio 2024/25, el Centro Regional de Servicios tendrá tres grandes prioridades: a) realizar las actividades residuales asociadas al cierre de la MINUSMA y la UNITAMS y mantener la eficacia operacional; b) traspasar sin tropiezos al Centro los servicios y funciones adicionales de la MONUSCO conforme al plan de transición de la Misión; y c) prestar servicios eficientes y orientados al cliente a las 15 misiones clientes del Centro y al propio Centro.

26. Como solicitó la Asamblea General en el párrafo 59 de su resolución [76/274](#), en el anexo IV de este informe se ofrece información actualizada sobre la tendencia de utilización de cada misión de los servicios prestados por el Centro Regional de Servicios de Entebbe en el período comprendido entre los ejercicios 2018/19 y 2022/23. En el anexo V se detallan las ganancias en eficiencia, las mejoras de resultados y los ahorros de costos derivados de los servicios que el Centro presta a las misiones de mantenimiento de la paz.

Diferencias en las necesidades de recursos

27. La dotación de personal civil propuesta refleja un aumento neto de 2 puestos resultante de la creación propuesta de 31 puestos (5 del Servicio Móvil, 3 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 23 de personal nacional de Servicios Generales) a raíz de la transferencia de la Dependencia de Seguridad y la Dependencia de Tecnología sobre el Terreno de la MONUSCO² en Entebbe al Centro Regional de Servicios, que se compensa en parte con la supresión de 29 puestos (2 del Cuadro Orgánico, 2 de personal nacional del Cuadro Orgánico y 25 de personal nacional de Servicios Generales), atendiendo al modelo de escalabilidad, por el cierre de la MINUSMA y la UNITAMS. Además, se propone reasignar 1 puesto de Oficial Administrativo (P-3) como puesto de Oficial de Finanzas, 1 puesto de Auxiliar de Recursos Humanos (personal nacional de Servicios Generales) como puesto de Auxiliar Administrativo y 2 puestos de Auxiliar Administrativo (personal nacional de Servicios Generales) como puestos de Auxiliar de Protocolo. También se proponen cuatro redistribuciones para armonizar los componentes con el modelo de escalabilidad, también a raíz de los esfuerzos del Centro por concretar las propuestas de supresión de puestos actualmente vacantes.

Modelo de escalabilidad

28. En cumplimiento de las recomendaciones de la Junta de Auditores y de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (véase [A/77/767/Add.5](#)), que la Asamblea General hizo suyas en su resolución [77/306](#), el Centro Regional de Servicios ha aplicado un modelo de escalabilidad revisado para formular el presupuesto correspondiente al ejercicio 2024/25.

29. Para analizar los elementos transaccionales, el modelo de escalabilidad utiliza un equivalente a tiempo completo que se calcula estimando el tiempo de tramitación y los volúmenes anuales en función de la dotación de personal autorizada de las entidades clientes prevista para el ejercicio 2024/25. El cálculo parte de una hipótesis de dotación de personal de base cero y se centra en las principales operaciones de transacción y prestación directa de servicios de las líneas de servicios del Centro Regional. El modelo abarca los siguientes servicios transaccionales: incorporación a la plantilla y separación del servicio, prestaciones y nóminas del personal

² En el presupuesto de la MONUSCO se propone suprimir el mismo número de puestos de igual grado y categoría.

internacional, prestaciones y nóminas del personal nacional, personal uniformado, viajes, solicitudes de indemnización y subsidio de educación, servicios de caja, servicios relativos a las cuentas por pagar y los pagos pendientes a proveedores, controles internos, contabilidad, asistencia diaria del servicio de atención a los usuarios de Umoja (nivel 2b) en materia de recursos humanos y servicios al cliente.

30. Están excluidas del modelo de escalabilidad las dependencias sin servicios transaccionales, como el componente de dirección y gestión ejecutivas, el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno, el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada y la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones. Por su naturaleza, esas dependencias no se ocupan de administrar el personal ni realizan operaciones financieras, por lo que no sería práctico aglutinar todas esas actividades en un mismo modelo de escalabilidad.

Metodología aplicada a la escalabilidad

31. El modelo de escalabilidad para el ejercicio 2024/25 se ajusta a los cambios previstos en la dotación de personal de las entidades clientes mediante el cálculo de un multiplicador a partir de los cambios de categoría del personal del ejercicio 2022/23 al ejercicio 2023/24. En el cuadro 2 se presentan los multiplicadores empleados para proyectar los volúmenes de transacciones en 2024/25.

Cuadro 2
Multiplicadores del modelo de escalabilidad

<i>Identificador</i>	<i>Descripción del multiplicador</i>	<i>Variación porcentual (2022/23-2024/25)</i>	<i>Multiplicador (2024/25)</i>
A	Todo el personal	(18,4)	0,816
B	Personal internacional solo	(21,0)	0,790
C	Personal nacional solo	(18,1)	0,819
D	Personal uniformado solo	(16,6)	0,834
E	Número de entidades clientes que reciben servicios	(5,9)	0,941
F	Número de entidades clientes que reciben servicios, incluidas las misiones liquidadas	0,0	1,000
G	Número de misiones de mantenimiento de la paz clientes que reciben servicios	(14,3)	0,857
X	Sin multiplicador de volumen	0,0	1,000

32. El Centro Regional de Servicios ha afinado el modelo de escalabilidad para el ejercicio 2024/25 abandonando el promedio ponderado, que se introdujo en la propuesta presupuestaria para 2022/23, a fin de volver a aplicar el tradicional promedio de los tres años anteriores y mejorar así la precisión y la fiabilidad. El ajuste original del modelo se debió a la anómala caída de las transacciones durante la pandemia de COVID-19.

Premisas del modelo de escalabilidad

33. Para calcular el equivalente a tiempo completo de cada servicio, se determinó el volumen total anual en función del tiempo medio de tramitación por transacción. La medida de tiempo resultante se dividió por el número de días productivos por año y el número de horas productivas por día.

34. Se estimó que había 203 días productivos al año según los factores siguientes:
- 52 semanas x 5 días laborables = 260 días laborables
 - 10 días feriados de las Naciones Unidas
 - 30 días de vacaciones anuales
 - 5 días dedicados al desarrollo profesional, conforme a lo dispuesto en el boletín [ST/SGB/2009/9](#)
 - 5 días para actividades de capacitación sobre diversos usos y funciones de Umoja en aras de la eficacia operacional, lo que comprende actividades de tutoría (necesidades de tutorandos y tutores), cursos de formación sobre usos de Umoja y el tiempo necesario para conocer políticas o plataformas y sistemas de procesamiento nuevos o revisados
 - 7 días de licencia de enfermedad no certificada
 - Total: 203 días productivos por año
35. El personal del Centro Regional de Servicios trabaja de las 8.30 a 17.30 horas y tiene una 1 hora libre para almorzar, lo que supone una jornada laboral real de ocho horas. Habida cuenta del tiempo necesario para reuniones, administración del personal y colaboración efectiva entre equipos, se estima que cada día se realizan siete horas de trabajo productivo efectivo.

Cuadro 3
Resultados del modelo de escalabilidad

<i>Línea de servicios</i>	<i>Resumen de las necesidades de personal</i>		
	<i>2023/24</i>	<i>2024/25</i>	<i>Diferencia</i>
	<i>Funcionarios autorizados</i>	<i>Funcionarios previstos</i>	
Incorporación y separación	15	12	(3)
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	28	24	(4)
Nivel 2b	3	3	–
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	26	23	(3)
Personal uniformado	24	21	(3)
Viajes	25	21	(4)
Solicitudes de reembolso	7	6	(1)
Subsidio de educación	17	13	(4)
Servicios de caja	22	21	(1)
Proveedores	34	31	(3)
Control interno	16	16	–
Contabilidad y presentación de información financiera	30	30	–
Servicios al Cliente	22	19	(3)
Total	269	240	(29)

Cuadro 4
Misiones clientes del Centro Regional de Servicios de Entebbe

Ejercicio presupuestario		2022/23	2023/24	2024/25	Cambio porcentual
		Número de funcionarios autorizados	Número de funcionarios autorizados	Número de funcionarios previstos	
Misión	Categoría de personal	(1)	(2)	(3)	(4)=(3-1)/1
MINUSCA	Internacional	730	738	738	1,1 %
	Nacional	615	624	624	1,5 %
	Uniformado	1 288	1 288	1 288	–
	Total	2 633	2 650	2 650	0,6 %
MONUSCO	Internacional	687	670	665	(3,2 %)
	Nacional	1 597	1 608	1 582	(0,9 %)
	Uniformado	1 341	1 341	1 341	–
	Total	3 625	3 619	3 588	(1,0 %)
UNISFA	Internacional	183	188	188	2,7 %
	Nacional	93	94	94	1,1 %
	Uniformado	398	408	408	2,5 %
	Total	674	690	690	2,4 %
UNMISS	Internacional	916	917	917	0,1 %
	Nacional	1 445	1 455	1 455	0,7 %
	Uniformado	1 494	1 494	1 494	–
	Total	3 855	3 866	3 866	0,3 %
UNSOS	Internacional	366	368	368	0,5 %
	Nacional	189	186	186	(1,6 %)
	Uniformado	16	8	8	(50,0 %)
	Total	571	562	562	(1,6 %)
MINUSMA ^a	Internacional	827	827	–	(100,0 %)
	Nacional	910	910	–	(100,0 %)
	Uniformado	890	890	–	(100,0 %)
	Total	2 627	2 627	–	(100,0 %)
MINURSO	Internacional	84	87	87	3,6 %
	Nacional	163	163	163	–
	Uniformado	240	240	240	–
	Total	487	490	490	0,6 %
UNSOM	Internacional	189	185	185	(0,5 %)
	Nacional	131	132	132	1,5 %
	Uniformado	37	37	37	–
	Total	353	354	354	0,3 %

Ejercicio presupuestario		2022/23	2023/24	2024/25	
		Número de funcionarios autorizados	Número de funcionarios autorizados	Número de funcionarios previstos	Cambio porcentual
Misión	Categoría de personal	(1)	(2)	(3)	(4)=(3-1)/1
UNITAMS ^b	Internacional	177	176		– (100,0 %)
	Nacional	166	166		– (100,0 %)
	Uniformado	70	70		– (100,0 %)
	Total	413	412	413	–
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos	Internacional	22	22	22	–
	Nacional	8	8	8	–
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	30	30	30	–
UNOCA	Internacional	33	33	33	–
	Nacional	15	16	16	6,7 %
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	48	49	49	2,1 %
Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana	Internacional	39	39	39	–
	Nacional	17	17	17	–
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	56	56	56	–
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África	Internacional	5	5	5	–
	Nacional	4	4	4	–
	Uniformado	–	–	–	–
	Total	9	9	9	–
UNSMIL	Internacional	271	273	273	0,7 %
	Nacional	133	135	137	3,0 %
	Uniformado	7	7	7	–
	Total	411	415	417	1,5 %
UNOWAS	Internacional	44	44	44	–
	Nacional	31	30	30	(3,2 %)
	Uniformado	2	2	2	–
	Total	77	76	76	(1,3 %)
Comisión Mixta Camerún-Nigeria	Internacional	9	9	9	–
	Nacional	2	2	2	–
	Uniformado	1	1	1	–
	Total	12	12	12	–

Ejercicio presupuestario		2022/23	2023/24	2024/25	
		Número de funcionarios autorizados	Número de funcionarios autorizados	Número de funcionarios previstos	Cambio porcentual
Misión	Categoría de personal	(1)	(2)	(3)	(4)=(3-1)/1
Grupo de Expertos dimanante de la resolución 2713 (2023)	Internacional	2	2	2	–
	Nacional	4	4	4	–
	Uniformado	–	0	0	–
Total		6	6	6	–
Centro Regional de Servicios de Entebbe	Internacional	133	132	135	1,5 %
	Nacional	265	263	262	-1,1 %
	Uniformado	–	–	–	–
Total		398	395	397	(0,3 %)
Miembros del personal temporario general de las misiones ^c	Internacional	56	58	56	–
	Nacional	57	73	73	28,1 %
	Uniformado	–	–	–	–
Total		113	131	129	14,2 %
Todas las misiones	Internacional	4 770	4 773	3 766	(21,0 %)
	Nacional	5 844	5 890	4 789	(18,1 %)
	Uniformado	5 784	5 786	4 826	(16,6 %)
Total		16 398	16 449	13 381	(18,4 %)

^a Misión cerrada el 31 de diciembre de 2023.

^b Mandato revocado por el Consejo de Seguridad el 1 de diciembre de 2023.

^c Las plazas de personal temporario general de las misiones se incluyen en las proyecciones del modelo de escalabilidad desde el ejercicio 2022/23.

Traspaso al Centro Regional de Servicios de funciones de la Misión de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo

36. Se propone que el Centro Regional de Servicios asuma en 2024/25 la función de seguridad y todos los servicios de tecnología de la información y las comunicaciones anteriormente prestados por la MONUSCO y contemplados en su presupuesto. Durante la segunda etapa del plan de transición, las funciones y los recursos conexos se están transfiriendo al Centro sin generarle costos (es decir, reduciendo simultáneamente el presupuesto de la MONUSCO para el ejercicio 2024/25). En el futuro, los recursos se revisarán y optimizarán para afrontar posibles gastos. Este traspaso de funciones es un avance importante en el apoyo del Centro a la continuidad de las operaciones de la Base de Apoyo de Entebbe y la estrategia general de transición de la MONUSCO. En el cuadro 5 se presentan las necesidades de recursos asociadas a este cambio.

Cuadro 5
Recursos financieros

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

<i>Categoría</i>	<i>Estimación de gastos (2024/25)</i>
Personal civil	2 042,1
Gastos operacionales	1 097,6
Total de recursos necesarios	3 139,7

Diferencias en las necesidades de recursos financieros

37. Las necesidades de recursos estimadas para el ejercicio económico 2024/25 ascienden a 48.202.400 dólares, lo que supone un aumento de 4.555.000 dólares (el 10,4 %), respecto del presupuesto de 43.647.400 dólares aprobado para el ejercicio 2023/24. Se estima que en el ejercicio 2024/25 los gastos de personal ascenderán a 39.088.000 dólares, lo que supone un incremento de 2.814.000 dólares (el 7,8 %) respecto de los 36.274.000 dólares aprobados para el ejercicio 2023/24, un aumento que obedece principalmente a los factores siguientes: a) la creación propuesta de 31 en transición desde la MONUSCO; b) la disminución prevista de la tasa de vacantes, que bajará del 10,4 % en 2023/24 al 9,8 % en 2024/25 en los puestos de personal internacional y del 7,9 % al 7,6 % en los de personal nacional de Servicios Generales; y c) la aplicación al personal nacional de unas escalas de sueldos revisadas un 9,3 % más elevadas que las aplicadas en el presupuesto aprobado del ejercicio 2023/24. El aumento de las necesidades de personal civil se compensa en parte por: a) la supresión propuesta de 29 puestos; b) la aplicación al personal internacional de una tasa de gastos comunes de personal inferior a la aplicada en el presupuesto aprobado del ejercicio 2023/24; c) el aumento previsto de la tasa de vacantes de personal nacional del Cuadro Orgánico, que pasará del 10,5 % en 2023/24 al 15,4 por ciento en 2024/25; y d) la aplicación de un tipo de cambio de 3.814,00 chelines ugandeses por dólar de los Estados Unidos, superior al aplicado en el presupuesto aprobado del ejercicio 2023/24, que fue de 3.735,23 chelines ugandeses por dólar, lo que tiene consecuencias en las necesidades de personal nacional.

38. En total, se necesitarán 9.114.400 dólares para gastos operacionales, lo que supone un incremento del 23,6 % respecto a la asignación de 7.373.400 dólares aprobada para el ejercicio 2023/24. El aumento de las necesidades obedece principalmente a los siguientes factores: a) el suministro de servicios adicionales de Internet, servicios de transpondedor, con un rendimiento de 100.000 dólares por el servicio combinado, y 10 contratistas para servicios de apoyo y mantenimiento de equipos informáticos; b) la sustitución de equipos de tecnología de la información y las comunicaciones que habían superado su vida útil; c) la sustitución de dos minibuses transferidos de la MONUSCO que habían superado su vida útil, para el transporte de participantes en actividades del Centro Regional de Capacitación y Conferencias y personal de la Base de Apoyo de Entebbe; y d) el suministro de paletas para respaldar las operaciones de la Célula de Apoyo Aéreo. Este aumento se compensa en parte con la bajada del precio medio del combustible y la reducción de las necesidades de consultores.

C. Cooperación en el ámbito regional

39. El Centro Regional de Servicios seguirá manteniendo su relación operacional con la MONUSCO en calidad de arrendatario de la Base de Apoyo de Entebbe. En el

ejercicio 2024/25, el Centro asumirá las funciones de seguridad y de tecnología sobre el terreno y seguirá recibiendo apoyo de la MONUSCO para la coordinación de la cadena de suministro y las cuestiones de logística y de desplazamiento y eliminación material de bienes.

40. El Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada mantendrá su estrecha colaboración con diversas entidades regionales para mantener las existencias de bienes de uso frecuente y mejorar la entrega de bienes y la prestación de servicios. El Centro se coordinará con la Dependencia de Existencias para el Despliegue Estratégico de la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi (Italia) para transportar artículos de evolución rápida necesarios para el apoyo cotidiano o de emergencia a las misiones en la región. Entre esos artículos, que serán anticipadamente posicionados en las existencias para el despliegue regional en dos fases, hay dispositivos de ingeniería, como módulos sanitarios, barreras de defensa y módulos prefabricados; artículos de tecnología de la información y las comunicaciones; y suministros, como los accesorios reglamentarios azules de las Naciones Unidas, barras de señalamiento, indumentaria de protección, bolsas para cadáveres y cajas de mudanza. En coordinación con la Base Logística de las Naciones Unidas, el Centro supervisará el desempeño y ajustará la lista y la cantidad de artículos cuando proceda. La lista de artículos que deben posicionarse anticipadamente aprobada por la Junta de Existencias para el Despliegue Estratégico debe revisarse en 2023/24. Durante la primera fase, el primer cargamento de módulos sanitarios para despliegue regional se recibió en Entebbe en septiembre de 2022, los envíos de material de fortificación y módulos de alojamiento prefabricado llegarían en septiembre de 2023. Además, los suministros básicos mencionados anteriormente se posicionaron con anticipación en Entebbe en septiembre de 2023.

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

41. Durante el ejercicio 2024/25, en su calidad de coordinador de seguridad de la zona de Entebbe, el Director del Centro Regional de Servicios seguirá organizando reuniones mensuales de gestión de la seguridad en la, a las que asisten representantes del Servicio de Actividades relativas a las Minas, la OSSI, el Departamento de Seguridad y la MONUSCO, para tratar cuestiones relativas a la seguridad del personal de la Base de Apoyo de Entebbe. Además, la dirección del Centro también participa activamente en las reuniones del equipo de las Naciones Unidas en el país.

E. Marcos de presupuestación basada en los resultados

42. El Centro Regional de Servicios continuará prestando servicios eficientes oportunos a las misiones clientes mediante la obtención de los productos clave conexos que se presentan en el marco siguiente. Los logros previstos serían los pasos con los que alcanzar el objetivo del Centro y los indicadores de progreso muestran los avances en la consecución de esos logros durante el ejercicio presupuestario.

43. Los recursos humanos se han asignado en función del ámbito de actividad de los distintos funcionarios y las diferencias con el presupuesto aprobado para 2023/24 se justifican en el marco de esos ámbitos. Para simplificar la presentación de los cambios propuestos en los recursos humanos, las medidas que podrían aplicarse a la dotación de personal se han organizado en seis categorías. En el anexo I de este informe se definen los términos relativos a esas seis categorías.

Dirección y gestión ejecutivas

44. Las Oficinas del Director y la Directora Adjunta proporcionan directrices y orientación generales para las operaciones del Centro Regional de Servicios. Ambas participan en todas las actividades administrativas y no transaccionales, como la planificación estratégica, los recursos humanos y la presupuestación; la gestión de las relaciones con las misiones clientes y el Comité Directivo; el mantenimiento de los acuerdos de prestación de servicios con las misiones clientes y la presentación de informes sobre los indicadores clave del desempeño; la realización de actividades de planificación de la fuerza de trabajo, de reconfiguración y de perfeccionamiento de los procesos; la gestión del plan de continuidad de las operaciones del Centro; el mantenimiento del acuerdo operacional con la MONUSCO; y el tratamiento de cuestiones relativas a la estrategia mundial de servicios compartidos y otros cambios de política, de conformidad con las decisiones de la Asamblea General y las orientaciones del Departamento de Apoyo Operacional. La Oficina del Director asumió las funciones de enlace y representación de la MONUSCO en 2023/24 y asumirá las funciones de seguridad en Entebbe del ejercicio 2024/25 en adelante.

<i>Logro previsto</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
1.1 Mayor eficiencia y eficacia del Centro Regional de Servicios	<p>1.1.1 Porcentaje anual medio de puestos de contratación internacional autorizados vacantes (2022/23: 11,3 %; 2023/24: 10,4 %; 2024/25: 9,8 %)</p> <p>1.1.2 Porcentaje anual medio de funcionarias civiles (2022/23: 56 %; 2023/24: 50 %; 2024/25: 50 %)</p> <p>1.1.3 Promedio de días naturales que dura el proceso de contratación para puestos concretos, desde que se publica la vacante hasta que se hace la selección, para las categorías P-3 a D-1 y FS-3 a FS-7 (2022/23: 97 días; 2023/24: < 120 días; 2024/25: < 120 días)</p> <p>1.1.4 Calificación general obtenida en el índice de desempeño en la administración de bienes del Departamento de Apoyo Operacional, sobre la base de 20 indicadores clave del desempeño subyacentes (2022/23: 1.911; 2023/24: \geq 1.800; 2024/25: \geq 1.800)</p> <p>1.1.5 Solicitudes de actividades recibidas por el Centro Regional de Capacitación y Conferencias a las que se da respuesta en 24 horas (2022/23: 93 %; 2023/24: \geq 95 %; 2024/25: \geq 95 %)</p> <p>1.1.6 Número de expedientes administrativos del personal gestionados por la Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes (2022/23: 17.520; 2023/24: 17.600; 2024/25: 17.680)</p> <p>1.1.7 Documentos localizados y facilitados en las 24 horas siguientes a la solicitud (2022/23: no se aplica; 2023/24: no se aplica; 2024/25: 90 %)</p> <p>1.1.8 Desviación respecto del plan de demanda en cuanto a las cantidades previstas y la puntualidad de las adquisiciones (2022/23: 5,78 %; 2023/24: \leq 10 %; 2024/25: \leq 10 %)</p>

1.1.9 Solicitudes de servicios de enlace atendidas en un plazo de 10 días laborables (2022/23: no se aplica; 2023/24: 100 %; 2024/25: 100 %)

1.1.10 Supervisión del cumplimiento del requisito de comprar los pasajes al menos 16 días naturales antes de la fecha del viaje y presentación de informes al respecto (2022/23: 46 %; 2023/24: 100 %; 2024/25: 100 %)

Productos

Mejora de los servicios

- Prestación de apoyo administrativo y logístico desde fuera del emplazamiento a 15 entidades clientes (6 misiones de mantenimiento de la paz, 8 misiones políticas especiales y Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana) y al Centro Regional de Servicios, y apoyo posterior a la liquidación a 5 misiones
- Mantenimiento de un sistema de turnos que funcione las 24 horas
- Prestación del servicio operacional de asistencia a los usuarios de Umoja de nivel 2b a los profesionales de recursos humanos del Centro Regional de Servicios y sus entidades clientes
- Localización y puesta a disposición de 200 documentos archivados del sistema de gestión de registros

Servicios de auditoría, gestión del riesgo y cumplimiento de normas

- Aplicación de las recomendaciones de la OSSI cuyo plazo vence a fin de año (31 de diciembre de 2024) y de todas las recomendaciones pendientes de ejercicios económicos anteriores formuladas por la Junta de Auditores y aceptadas por la administración
- Aplicación del marco de gestión de los riesgos institucionales, en particular mediante un registro y planes detallados de respuesta y tratamiento de los riesgos, habida cuenta de los riesgos de fraude y corrupción

Servicios de presupuesto, finanzas y presentación de informes

- Prestación de servicios de presupuesto, finanzas y contabilidad para un presupuesto de 48.202.400 dólares, de conformidad con la autoridad delegada
- Finalización de los estados financieros anuales del Centro Regional de Servicios y las misiones clientes de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público y el Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas

Servicios de personal civil

- Prestación de servicios de recursos humanos a un máximo de 404 funcionarios civiles autorizados (135 funcionarios internacionales, 262 funcionarios nacionales y 7 Voluntarios de las Naciones Unidas).
- Cursos de capacitación en la misión para 246 funcionarios civiles y apoyo para la capacitación fuera de la misión de 2 funcionarios civiles
- Apoyo a la tramitación de 58 solicitudes de viaje en la misión y 33 fuera de la misión con fines distintos de la capacitación y 6 solicitudes de viaje con fines de capacitación para personal civil
- Coordinación de la capacitación de 4.200 participantes en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias para misiones que son clientes internos y externos y entidades no pertenecientes a la Secretaría

Instalaciones e infraestructura

- Servicios de mantenimiento y reparación del Centro Regional de Servicios
- Prestación de servicios de limpieza, mantenimiento de superficies y control de plagas en el emplazamiento del Centro Regional de Servicios que gestiona la MONUSCO

Servicios de tecnología de la información geoespacial y las telecomunicaciones

- Suministro y apoyo técnico para 453 radios de mano y 23 radios portátiles para vehículos
- Suministro de 650 dispositivos informáticos y 63 impresoras, con los correspondientes servicios de asistencia, para una dotación media de personal civil de 404 miembros, incluidos 110 dispositivos informáticos y 6 impresoras para la conectividad del personal de los contingentes, así como otros servicios comunes

Servicios médicos

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

Servicios de representación

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

Seguridad

- Servicios de seguridad las 24 horas del día para la protección del personal de las Naciones Unidas, de sus familiares a cargo en la zona correspondiente al lugar de destino de Entebbe, de sus bienes y del equipo de propiedad de las Naciones Unidas
 - Servicios de seguridad para altos funcionarios de las Naciones Unidas que visitan Entebbe
 - Servicios de salvamento y lucha contra incendios las 24 horas del día por un equipo de 2 bomberos profesionales apoyados por bomberos voluntarios debidamente adiestrados situado en los locales de las Naciones Unidas, y realización de simulacros de incendio cada trimestre en 4 zonas previstas a tal efecto
 - Elaboración de 250 informes de investigación integral sobre accidentes de tráfico, robos o daños de bienes de la Naciones Unidas, allanamientos de morada, pérdidas y otros incidentes relacionados con el personal, los locales y los bienes de la Organización
 - Adiestramiento de 1 oficial de seguridad internacionales en materia de armas de fuego y de 500 funcionarios en materia de seguridad sobre el terreno
 - Actividades de capacitación y exposiciones informativas sobre seguridad, a saber: a) sesiones obligatorias de información sobre seguridad para unos 1.000 nuevos miembros del personal de las Naciones Unidas, contratistas incluidos, y unos 2.000 participantes en actividades del Centro Regional de Capacitación y Conferencias; b) capacitación en gestión de vigilantes; c) capacitación sobre seguridad personal y gestión de convoyes y preparación de civiles previa al despliegue sobre comunicación por radio; y d) capacitación sobre el sistema de gestión de la seguridad de las Naciones Unidas para agentes de policía y guardias de seguridad privada desplegados en la Base de Apoyo de Entebbe
 - Realización de aproximadamente 50 evaluaciones de las medidas de seguridad domiciliaria y 10 evaluaciones de la gestión de los riesgos para la seguridad en las instalaciones de las Naciones Unidas, y elaboración de 365 partes diarios de seguridad, 2 planes de seguridad, 20 partes de situación sobre seguridad, el informe anual de evaluación de la gestión de los riesgos para la seguridad, 20 evaluaciones de los riesgos para la seguridad personal de altos funcionarios visitantes, 20 conceptos generales de operaciones para actos extraordinarios o visitas de altos funcionarios y 30 estudios de la seguridad contra incendios en las instalaciones
 - Tramitación de 5.000 tarjetas de identidad para el personal civil y militar y los contratistas
-

Cuadro 6
Recursos humanos: dirección y gestión ejecutivas

	Personal internacional						Personal nacional			VNU			Total
	SGA- SSG	D-2- D-1	P-5- P-4	P-3- P-2	SM	Subtotal	PNCO	SGN	Subtotal	Inter- nacional	Nacional	Subtotal	
Oficina del Director													
Puestos aprobados 2023/24	–	1	–	3	–	4	–	4	4	–	–	–	8
Puestos propuestos 2024/25	–	1	–	3	–	4	–	4	4	–	–	–	8
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Oficina de la Directora Adjunta													
Puestos aprobados 2023/24	–	1	–	–	–	1	–	1	1	–	–	–	2
Puestos propuestos 2024/25	–	1	–	–	–	1	–	1	1	–	–	–	2
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia de Planificación Estratégica													
Puestos aprobados 2023/24	–	–	1	1	–	2	1	–	1	1	1	2	5
Puestos propuestos 2024/25	–	–	1	1	–	2	1	–	1	1	1	2	5
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia de Asuntos Jurídicos, Respuesta a las Auditorías y Gestión de Riesgos													
Puestos aprobados 2023/24	–	–	–	1	–	1	1	1	2	–	–	–	3
Puestos propuestos 2024/25	–	–	–	1	–	1	1	1	2	–	–	–	3
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia de Comunicaciones													
Puestos aprobados 2023/24	–	–	1	–	–	1	1	1	2	2	–	2	5
Puestos propuestos 2024/25	–	–	1	–	–	1	1	1	2	2	–	2	5
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos													
Puestos aprobados 2023/24	–	–	1	1	1	3	2	3	5	2	–	2	10
Puestos propuestos 2024/25	–	–	1	1	1	3	2	3	5	2	–	2	10
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–

	Personal internacional						Personal nacional			VNU			Total
	SGA- SSG	D-2- D-1	P-5- P-4	P-3- P-2	SM	Subtotal	PNCO	SGN	Subtotal	Inter-		Subtotal	
										nacional	Nacional		
Dependencia de Sistemas, Aseguramiento de la Calidad y Presentación de Informes de Ejecución													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	1	-	1	2	3	5	8	-	-	-	10
Puestos propuestos 2024/25	-	-	1	-	1	2	3	5	8	-	-	-	10
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dependencia de Presupuesto													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	-	-	1	1	1	1	2	-	-	-	3
Puestos propuestos 2024/25	-	-	-	-	1	1	1	1	2	-	-	-	3
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Centro Regional de Capacitación y Conferencias													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	-	-	1	1	-	7	7	-	-	-	8
Puestos propuestos 2024/25	-	-	-	-	1	1	-	7	7	-	-	-	8
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dependencia de Administración de Bienes													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	-	1	-	1	-	5	5	-	-	-	6
Puestos propuestos 2024/25	-	-	-	1	-	1	-	5	5	-	-	-	6
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	-	-	1	1	-	4	4	-	-	-	5
Puestos propuestos 2024/25	-	-	-	-	1	1	-	4	4	-	-	-	5
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dependencia de Seguridad													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Puestos propuestos 2024/25	-	-	-	-	2	2	1	16	17	-	-	-	19
Cambio neto	-	-	-	-	2	2	1	16	17	-	-	-	19

	<i>Personal internacional</i>						<i>Personal nacional</i>				<i>VNU</i>			<i>Total</i>
	<i>SGA- SSG</i>	<i>D-2- D-1</i>	<i>P-5- P-4</i>	<i>P-3- P-2</i>	<i>SM</i>	<i>Subtotal</i>	<i>PNCO</i>	<i>SGN</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Inter- nacional</i>	<i>Nacional</i>	<i>Subtotal</i>		
	Total													
Puestos aprobados 2023/24	-	2	4	7	5	18	9	32	41	5	1	6	65	
Puestos propuestos 2024/25	-	2	4	7	7	20	10	48	58	5	1	6	84	
Cambio neto	-	-	-	-	2	2	1	16	17	-	-	-	19	

Cuadro 7
Cambios en la dotación de personal: dirección y gestión ejecutivas

<i>Oficina/sección/dependencia</i>	<i>Puestos</i>					<i>Descripción</i>
	<i>Cambio (número de puestos)</i>	<i>Categoría</i>	<i>Denominación del puesto</i>	<i>Medida</i>		
Oficina del Director	-2	SGN	Auxiliar Administrativo	Reasignación	como Auxiliar de Protocolo	
Oficina del Director	+2	SGN	Auxiliar de Protocolo	Reasignación	de Auxiliar Administrativo	
Oficina del Director	-1	SGN	Auxiliar de Recursos Humanos	Reasignación	como Auxiliar Administrativo	
Oficina del Director	+1	SGN	Auxiliar Administrativo	Reasignación	de Auxiliar de Recursos Humanos	
Dependencia de Seguridad	+2	SM	Oficial de Seguridad	Creación	a raíz de la supresión simultánea de puestos en la MONUSCO	
Dependencia de Seguridad	+1	PNCO	Oficial Adjunto de Coordinación de la Seguridad	Creación	a raíz de la supresión simultánea de puestos en la MONUSCO	
Dependencia de Seguridad	+8	SGN	Auxiliar de Seguridad sobre el Terreno	Creación	a raíz de la supresión simultánea de puestos en la MONUSCO	
Dependencia de Seguridad	+4	SGN	Guardia de Seguridad sobre el Terreno	Creación	a raíz de la supresión simultánea de puestos en la MONUSCO	
Dependencia de Seguridad	+2	SGN	Auxiliar de Prevención de Incendios	Creación	a raíz de la supresión simultánea de puestos en la MONUSCO	
Dependencia de Seguridad	+1	SGN	Auxiliar de Investigación	Creación	a raíz de la supresión simultánea de puestos en la MONUSCO	
Dependencia de Seguridad	+1	SGN	Auxiliar Administrativo	Creación	a raíz de la supresión simultánea de puestos en la MONUSCO	
Subtotal	+19					

45. El Centro Regional de Servicios propone reasignar dos puestos de Auxiliar Administrativo (personal nacional de Servicios Generales) que ya tienen funciones de protocolo como puestos de Auxiliar de Protocolo (personal nacional de Servicios Generales) y un puesto de Auxiliar de Recursos Humanos (personal nacional de Servicios Generales) como puesto de Auxiliar Administrativo (personal nacional de Servicios Generales). Los dos puestos de Auxiliar Administrativo se crearon en el ejercicio 2023/24, cuando el Centro asumió las funciones de enlace y representación de la MONUSCO. Los titulares desempeñarán, entre otras, las funciones siguientes: velar por que se cumplan las normas gubernamentales sobre prerrogativas e inmunidades adoptadas en el marco del memorando de entendimiento con el país anfitrión; ayudar al personal a rellenar y presentar formularios, atender consultas y servir de enlace con los funcionarios públicos para agilizar la prestación de servicios, como los relativos a los requisitos de inmigración que deben cumplir los miembros del personal y sus familiares a cargo para poder trabajar y residir en el país; aplicar otros aspectos del acuerdo con el país anfitrión, como redactar notas verbales y presentarlas a los ministerios del país; velar por que el personal internacional esté plenamente informado de la documentación exigida en el país anfitrión, mediar en asuntos relacionados con la importación de bienes, la fiscalidad y la matriculación de vehículos y contribuir a la prestación de servicios de protocolo a los altos funcionarios de las Naciones Unidas que visiten Uganda en coordinación con la oficina de protocolo del Gobierno del país. Sobre la base de la experiencia adquirida, las reasignaciones propuestas harán que las denominaciones de los puestos se correspondan con las funciones que tienen asignadas. Además, la función de Auxiliar de Recursos Humanos ha ido adquiriendo un perfil más administrativo al asumir la gestión de la correspondencia, la programación de citas, la organización de reuniones, el mantenimiento de los suministros de oficina y la coordinación de los preparativos de viaje. Con esta reasignación se optimiza la asignación de recursos y se amplían las funciones de apoyo a la Oficina del Director.

46. La Dependencia de Seguridad actualmente adscrita a la MONUSCO presta servicios de seguridad las 24 horas al Centro Regional de Servicios, a la propia Misión y a las demás entidades usuarias de la Base de Apoyo de Entebbe con un equipo de 47 agentes de la Policía Nacional del país y 117 guardias de seguridad contratados. Ofrece servicios de escolta a los altos funcionarios visitantes y realiza operaciones de extracción y rescate cuando procede. La Dependencia se ocupará, cuandoquiera que se necesite, de las tareas de lucha contra incendios y salvamento en la Base y las residencias del personal situadas en Entebbe y sus alrededores, y realizará simulacros de evacuación en caso de incendio; impartirá al personal formación básica de seguridad contra incendios; redactará informes de investigación sobre accidentes de tráfico, robos o desperfectos que se produzcan en el Centro, la MONUSCO y los demás usuarios de la Base, y sobre cualquier otro incidente que afecte al personal, los locales y los bienes de las Naciones Unidas; e impartirá sesiones de concienciación sobre seguridad a todos los nuevos miembros del personal y a quienes participen en actividades del Centro Regional de Capacitación y Conferencias. Por todo ello, se propone reconstituir en el Centro esta Dependencia transfiriendo 19 puestos de la MONUSCO sin generar gastos. Estará integrada por dos Oficiales de Seguridad (Servicio Móvil), un Oficial Adjunto de Coordinación de la Seguridad (personal nacional del Cuadro Orgánico), ocho Auxiliares de Seguridad sobre el Terreno (personal nacional de Servicios Generales), cuatro Guardias de Seguridad sobre el Terreno (personal nacional de Servicios Generales), dos Auxiliares de Prevención de Incendios (personal nacional de Servicios Generales), un Auxiliar de Investigación (personal nacional de Servicios Generales) y un Auxiliar Administrativo (personal nacional de Servicios Generales). Todos ellos seguirían desempeñando las mismas funciones y responsabilidades que en la actualidad.

Componente 1: Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos

47. La Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos ofrece servicios de recursos humanos y nómina de sueldos a personal de contratación internacional, personal de contratación nacional y personal uniformado. La Sección está encabezada por un director de prestación de servicios y comprende las líneas de servicios siguientes: incorporación y separación; prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional; prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional; y prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado.

Línea de servicios de incorporación y separación

<i>Logros previstos</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
2.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios de incorporación y separación a las misiones clientes	<p>2.1.1 Tasa de tramitación del 90 % de los expedientes de incorporación recibidos en 70 días naturales y del 100 % de los recibidos en 120 días naturales (2022/23: 81 %/98 %; 2023/24: 90 %/100 %; 2024/25: 90 %/100 %)</p> <p>2.1.2 Proporción de solicitudes de pago de una prima de instalación que terminan de tramitarse y aprobarse en 5 días hábiles (2022/23: 100 %; 2023/24: 98 %; 2024/25: 98 %)</p> <p>2.1.3 Proporción de solicitudes de pago de una prima de traslado que terminan de tramitarse y aprobarse en 5 días hábiles (2022/23: 99 %; 2023/24: 98 %, 2024/25: 98 %)</p> <p>2.1.4 Proporción de casos en los que los trámites de separación del servicio terminan de realizarse en los 10 días hábiles siguientes a la fecha de separación. (2022/23: 68 % en 30 días hábiles; 2023/24: 98 % (10 días hábiles a partir del último día de trabajo); 2024/25: 98 %)</p> <p>2.1.5 Proporción de casos en los que el 98 % de los trámites de nombramiento inicial, despliegue, reasignación y ascenso de personal internacional se realizan y reflejan en nómina en un mismo mes y en los que los demás trámites aparezcan reflejados en la nómina del mes siguiente (2022/23: 93 %/no se aplica; 2023/24: 98 %/100 %; 2024/25: 98 %/100 %)</p> <p>2.1.6 Proporción de casos en los que una solicitud de viaje por cuestiones de recursos humanos y la emisión de los pasajes correspondientes terminan de tramitarse en 5 días naturales (2022/23: 78 %; 2023/24: 90 %; 2024/25: 90 %)</p> <p>2.1.7 Proporción de casos en los que un informe de gastos para viajes de personal se tramita en 5 días hábiles (2022/23: 69 % (10 días); 2023/24: 90 %; 2024/25: 90 %)</p>

Productos

2.1.1	919	primas de traslado previstas para el personal internacional
2.1.2	281	casos de separación de personal internacional
2.1.3	297	trámites de nombramiento inicial, despliegue, reasignación y ascenso para miembros del personal internacional
2.1.4	1.004	pasajes tramitados para viajes de miembros del personal internacional
2.1.5	415	informes de gasto de funcionarios internacionales procesados

<i>Misión cliente</i>	<i>2.1.1</i>	<i>2.1.2</i>	<i>2.1.3</i>	<i>2.1.4</i>	<i>2.1.5</i>
MINUSCA	170	72	62	186	42
MONUSCO	226	68	61	210	79
UNISFA	42	15	17	53	23
UNMISS	144	46	65	145	35
UNSOS	92	14	12	96	29
MINURSO	18	5	6	41	18
UNSOM	54	11	10	48	19
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos	7	2	2	12	13
UNOCA	13	5	7	21	12
Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana	9	3	4	15	13
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África	1	1	1	2	1
UNSMIL	96	24	35	97	92
UNOWAS	20	3	6	22	9
Comisión Mixta Camerún-Nigeria	6	1	–	11	5
Centro Regional de Servicios	21	11	9	45	25
Total	919	281	297	1 004	415

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

<i>Logro previsto</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
3.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios de recursos humanos a los clientes	<p>3.1.1 Proporción de contratos que se prorrogaron antes del cierre de nóminas mensual y se reflejaron en la nómina del mismo mes (2022/23: 99 %; 2023/24: 99 %; 2024/25: 99 %)</p> <p>3.1.2 Proporción de casos en que el 90 % de las prestaciones a las que tiene derecho el personal terminan de tramitarse en 14 días hábiles y el 100 % en 21 días hábiles (2022/23: 96 %/no se aplica; 2023/24: 90 %/100 %; 2024/25: 90 %/100 %)</p> <p>3.1.3 Proporción de casos en los que una licencia (de enfermedad con certificado médico, especiales sin sueldo, especiales con sueldo, de paternidad y de maternidad) termina de tramitarse en 7 días hábiles para el 90 % de las solicitudes y en 12 para el 100 % (2022/23: 96 %/no se aplica; 2023/24: 90 %/100 %; 2024/25: 90 %/100 %)</p> <p>3.1.4 Proporción de casos en los que el 75 % de las solicitudes de licencias de descanso y recuperación terminan de tramitarse en 12 días hábiles y el 95 % en 21 días hábiles (2022/23: 71 % en 7 días; 2023/24: 75 %/95 %; 2024/25: 75 %/95 %)</p>

3.1.5 Solicitudes de prestaciones anuales por familiares a cargo examinadas en un plazo de 60 días naturales desde la fecha en que se presentaron (2022/23: no se aplica; 2023/24: 98 %; 2024/25: 98 %)

Productos

3.1.1	2.204	contratos de funcionario internacional prorrogados
3.1.2	2.315	prestaciones para miembros del personal internacional tramitadas
3.1.3	2.786	solicitudes de licencia de funcionarios internacionales tramitadas
3.1.4	8.685	solicitudes de licencia de descanso y recuperación del personal internacional tramitadas
3.1.5	1.606	exámenes anuales de prestaciones por familiares a cargo de funcionarios internacionales realizados

<i>Misión cliente</i>	<i>3.1.1</i>	<i>3.1.2</i>	<i>3.1.3</i>	<i>3.1.4</i>	<i>3.1.5</i>
MINUSCA	450	550	595	2 400	320
MONUSCO	575	385	370	770	245
UNISFA	105	120	160	615	100
UNMISS	520	650	1 010	2 750	405
UNSOS	140	225	210	875	180
MINURSO	45	30	30	90	45
UNSOM	90	60	100	535	80
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos	10	7	3	–	5
UNOCA	15	25	10	–	12
Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana	20	30	11	–	17
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África	2	3	2	–	3
UNSMIL	130	125	190	650	100
UNOWAS	25	20	15	–	25
Comisión Mixta Camerún-Nigeria	7	5	5	–	4
Centro Regional de Servicios	70	80	75	–	65
Total	2 204	2 315	2 786	8 685	1 606

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

<i>Logro previsto</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
4.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios de recursos humanos a los clientes	4.1.1 Prórrogas de contratos y gestiones de personal conexas que terminan de tramitarse antes del cierre de nóminas mensual y se reflejan en la nómina del mismo mes (2022/23: 99 %; 2023/24: 99 %; 2024/25: 99 %)
	4.1.2 Tramitación completa de las prestaciones de personal en 14 días hábiles para el 90 % de las solicitudes y en 21 días

hábiles para el 100 % (2022/23: 100 %/no se aplica; 2023/24: 90 %/100 %; 2024/25: 90 %/100 %)

4.1.3 Tramitación completa del 90 % de las solicitudes de licencia (de enfermedad con certificado médico, especial sin sueldo, especial con sueldo, de paternidad y de maternidad) en 7 días hábiles y del 100 % en 12 días hábiles (2022/23: 99 %/no se aplica; 2023/24: 90 %/100 %; 2024/25: 90 %/ 100 %)

4.1.4 Tramitación del pago de nóminas de sueldos antes de la fecha de pago mensual (2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %; 2024/25: 100 %)

4.1.5 Tramitación del 80 % de los finiquitos en 30 días hábiles y del 100 % en 40 días hábiles a partir del último día de servicio del miembro del personal (2022/23: 90 % (21 días hábiles); 2023/24: 90 % (21 días hábiles); 2024/25: 80 %/100 %)

4.1.6 Gestión del 98 % de los trámites de nombramiento inicial, despliegue, reasignación y ascenso de personal nacional e inclusión del 100 % en la nómina del mes siguiente (2022/23: 97 %/no se aplica; 2023/24: 98 %/100 %; 2024/25: 98 %/100 %)

4.1.7 Solicitudes de prestaciones anuales por familiares a cargo examinadas en un plazo de 60 días naturales desde la fecha en que se presentaron (2022/23: no se aplica; 2023/24: 98 %; 2024/25: 98 %)

Productos

4.1.1	4.496	contratos de funcionario nacional prorrogados
4.1.2	3.613	prestaciones para miembros del personal nacional tramitadas
4.1.3	1.684	solicitudes de licencia de miembros del personal nacional tramitadas (de enfermedad con certificado médico, especiales sin sueldo, especiales con sueldo, de paternidad y de maternidad)
4.1.4	52.992	nóminas de miembros del personal nacional tramitadas
4.1.5	242	finiquitos de miembros del personal nacional tramitados
4.1.6	170	nombramientos iniciales de funcionarios nacionales gestionados
4.1.7	1.260	exámenes anuales de prestaciones por familiares a cargo de funcionarios nacionales realizados

<i>Misión cliente</i>	<i>4.1.1</i>	<i>4.1.2</i>	<i>4.1.3</i>	<i>4.1.4</i>	<i>4.1.5</i>	<i>4.1.6</i>	<i>4.1.7</i>
MINUSCA	560	500	250	7 000	17	13	170
MONUSCO	1 500	1 400	270	17 850	145	55	550
UNISFA	120	175	25	1 389	18	15	20
UNMISS	1 450	1 000	650	16 805	25	35	380
UNSOS	176	160	35	1 950	5	8	30
MINURSO	160	60	65	1 825	5	5	20
UNSONM	126	120	20	1 425	4	7	25

Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos	6	3	5	84	–	1	1
UNOCA	16	7	6	170	–	2	4
Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana	17	8	4	223	2	–	4
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África	4	2	2	30	–	–	–
UNSMIL	80	70	30	930	8	15	8
UNOWAS	30	15	15	330	1	2	8
Comisión Mixta Camerún-Nigeria	2	1	1	24	–	–	–
Grupo de Expertos dimanante de la resolución 2713 (2023)	4	2	1	42	–	–	–
MINUSCA	245	90	270	2 915	12	12	40
Total	4 496	3 613	1 649	52 992	242	170	1 260

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

Logro previsto

Indicadores de progreso

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

5.1.1 Tramitación del pago de nóminas de sueldos de miembros del personal uniformado antes de la fecha de pago mensual (2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %; 2024/25: 100 %)

5.1.2 Proporción de importes retenidos que se liberan en 21 y 42 días hábiles después del período de retención (2022/23: 83 % (90 días naturales); 2023/24: 75 %/100 %; 2024/25: 75 %/100 %)

5.1.3 Abono de un primer anticipo de las dietas por misión en 3 y 5 días hábiles desde la presentación de datos bancarios completos (2022/23: 95 %/no se aplica; 2023/24: 98 %/100 %; 2024/25: 98 %/100 %)

5.1.4 Abono de las sumas pertinentes a los miembros del personal uniformado que se separan del servicio en 5 y 21 días hábiles a partir de la fecha separación (2022/23: 39 %/91 %; 2023/24: 90 %/100 %; 2024/25: 90 %/100 %)

5.1.5 Prórrogas de contratos tramitadas a tiempo para la siguiente nómina de sueldos (2022/23: 90 %; 2023/24: 99 %; 2024/25: 99 %)

5.1.6 Trámites de personal en casos de incorporación inicial o despliegue de personal uniformado reflejados en la nómina del mes en que se realizan (2022/23: 81 %; 2023/24: 98 %; 2024/25: 98 %)

Productos

5.1.1	40.063	pagos de nóminas de miembros del personal uniformado
5.1.2	3.148	dietas retenidas liberadas
5.1.3	2.953	anticipos de dietas a nuevos miembros del personal uniformado
5.1.4	2.904	finiquitos de miembros del personal uniformado abonados

5.1.5	4.240	prórrogas de contratos de miembros del personal uniformado
5.1.6	3.159	trámites de despliegue de miembros del personal uniformado gestionados

<i>Misión cliente</i>	<i>5.1.1</i>	<i>5.1.2</i>	<i>5.1.3</i>	<i>5.1.4</i>	<i>5.1.5</i>	<i>5.1.6</i>
MINUSCA	12 867	868	946	791	1 463	938
MONUSCO	9 778	742	770	719	986	743
UNISFA	2 408	120	116	207	342	184
UNMISS	12 873	1 238	1 046	997	1 110	1 085
UNSOS	27	3	–	2	3	2
MINURSO	1 790	155	69	166	311	184
UNSOM	282	17	4	18	23	19
UNSMIL	28	4	2	3	1	3
Comisión Mixta Camerún-Nigeria	10	1	–	1	1	1
Total	40 063	3 148	2 953	2 904	4 240	3 159

Cuadro 8
Recursos humanos: Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos

	<i>Personal internacional</i>					<i>Personal nacional</i>			<i>VNU</i>			<i>Total</i>	
	<i>SGA-SSG</i>	<i>D-2-D-1</i>	<i>P-5-P-4</i>	<i>P-3-P-2</i>	<i>SM</i>	<i>Subtotal</i>	<i>PNCO</i>	<i>SGN</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Inter-nacional</i>	<i>Nacional</i>		<i>Subtotal</i>
Oficina del Jefe de la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos													
Puestos aprobados 2023/24	–	–	1	–	–	1	1	1	2	–	–	–	3
Puestos propuestos 2024/25	–	–	1	–	–	1	1	1	2	–	–	–	3
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional													
Puestos aprobados 2023/24	–	–	1	2	11	14	2	12	14	–	–	–	28
Puestos propuestos 2024/25	–	–	1	1	11	13	2	9	11	–	–	–	24
Cambio neto	–	–	–	(1)	–	(1)	–	(3)	(3)	–	–	–	(4)
Línea de servicios de incorporación y separación													
Puestos aprobados 2023/24	–	–	1	–	6	7	2	6	8	–	–	–	15
Puestos propuestos 2024/25	–	–	1	–	6	7	2	3	5	–	–	–	12
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	(3)	(3)	–	–	–	(3)
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado													
Puestos aprobados 2023/24	–	–	1	2	4	7	1	16	17	–	–	–	24

	Personal internacional						Personal nacional			VNU			Total
	SGA- SSG	D-2- D-1	P-5- P-4	P-3- P-2	SM	Subtotal	PNCO	SGN	Subtotal	Inter-		Subtotal	
										nacional	Nacional		
Puestos propuestos 2024/25	-	-	1	2	4	7	1	13	14	-	-	-	21
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	(1)	(3)	-	-	-	(3)
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	1	2	4	7	4	15	19	-	-	-	26
Puestos propuestos 2024/25	-	-	1	2	4	7	4	12	16	-	-	-	23
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	(3)	(3)	-	-	-	(3)
Total													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	5	6	25	36	10	50	60	-	-	-	96
Puestos propuestos 2024/25	-	-	5	5	25	35	10	38	48	-	-	-	83
Cambio neto	-	-	-	(1)	-	(1)	-	(12)	(12)	-	-	-	(13)

Cuadro 9

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

Oficina/sección/dependencia	Puestos				
	Cambio (número de puestos)	Categoría	Denominación del puesto	Medida	Descripción
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	-1	P-3	Oficial de Recursos Humanos	Supresión	por reorganización de recursos
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	-1	SGN	Auxiliar de Finanzas	Supresión	por reorganización de recursos
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	-1	SGN	Auxiliar de Recursos Humanos	Supresión	por reorganización de recursos
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	-1	SGN	Auxiliar de Finanzas	Redistribución	en la Dependencia de Contabilidad, por reorganización de recursos
Línea de servicios de incorporación y separación	-1	SGN	Auxiliar de Finanzas	Supresión	por reorganización de recursos
Línea de servicios de incorporación y separación	-2	SGN	Auxiliar de Recursos Humanos	Supresión	por reorganización de recursos

Oficina/sección/dependencia	Puestos				
	Cambio (número de puestos)	Categoría	Denominación del puesto	Medida	Descripción
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	-1	P-3	Oficial Administrativo	Reasignación	como Oficial de Finanzas
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	+1	P-3	Oficial de Finanzas	Reasignación	de Oficial Administrativo
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	-1	SGN	Auxiliar de Finanzas	Supresión	por reorganización de recursos
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	-1	SGN	Auxiliar de Recursos Humanos	Supresión	por reorganización de recursos
Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	-1	SGN	Auxiliar de Finanzas	Redistribución	en la Dependencia de Control Interno, por reorganización de recursos
Línea de servicios para el personal uniformado	-1	SGN	Auxiliar de Recursos Humanos	Supresión	por reorganización de recursos
Línea de servicios para el personal uniformado	-1	SGN	Auxiliar de Finanzas	Supresión	por reorganización de recursos
Línea de servicios para el personal uniformado	-1	SGN	Auxiliar de Finanzas	Redistribución	en la Dependencia de Control Interno, por reorganización de recursos
Subtotal	(13)				

48. Para el ejercicio 2024/25, el Centro Regional de Servicios propone reasignar como Oficial de Finanzas un puesto de Oficial Administrativo (P-3) de la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional. Sus funciones serán gestionar las nóminas, las prestaciones y otras operaciones financieras, optimizar los procesos, buscar posibilidades de ahorrar costos, mitigar los riesgos, reforzar el desempeño y el seguimiento de las normas en la línea de servicio y agilizar los procesos de auditoría. Para manejar datos financieros sensibles, como la remuneración, las prestaciones y la información fiscal de los miembros del personal, hacen falta personas con conocimientos financieros que supervisen esas funciones velando constantemente por que se apliquen controles financieros estrictos, se cumplan las normas y se respeten los protocolos de seguridad de los datos. El puesto contribuirá a reducir el riesgo de errores, fraudes y complicaciones legales.

49. Además, en vista de las repercusiones de la liquidación de la MINUSMA y la UNITAMS, el Centro Regional de Servicios propone suprimir un puesto de Oficial de Recursos Humanos (P-3) de la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional y nueve puestos de personal nacional de servicios generales, según se indica en el cuadro 9. También se propone redistribuir tres puestos de personal nacional de servicios generales. El propósito de la supresión y las redistribuciones propuestas es ajustar las necesidades de recursos de la línea de servicios en función de los resultados del modelo de escalabilidad.

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

50. La Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación está encabezada por un director de prestación de servicios y cubre las líneas de servicios siguientes: viajes, solicitudes de reembolso y subsidios de educación. Se encarga de tramitar las solicitudes de viajes y envíos, las solicitudes de reembolso de gastos de viaje y de seguridad y las solicitudes de subsidios de educación. Gestiona desplazamientos de viajeros de todas las categorías (personal internacional, personal nacional, personal uniformado, consultores y contratistas, Voluntarios de las Naciones Unidas, participantes en reuniones, etc.), así como los viajes oficiales y reglamentarios. Se encarga de tramitar los informes de gastos de viaje de los funcionarios, los Voluntarios de las Naciones Unidas y los miembros del personal uniformado, las solicitudes de reembolso de gastos de seguridad del personal uniformado de la MONUSCO y la MINUSCA, y los pagos a los contratistas particulares y consultores internacionales a los que recurren la UNMISS, la UNISFA, la MINUSCA y la MINURSO. La Sección también gestiona los anticipos de los subsidios de educación y las solicitudes de reembolso de los miembros del personal.

Línea de servicios de viajes

<i>Logro previsto</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
6.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios de viajes a los clientes	<p>6.1.1 Tramitación de solicitudes de viaje y emisión de pasajes para viajes oficiales de todas las categorías de personal en 3 días naturales (2022/23: 67 %; 2023/24: 90 %; 2024/25: 90 %)</p> <p>6.1.2 Tramitación de las solicitudes de viajes reglamentarios del personal de todas las categorías, con la correspondiente emisión de pasajes o el abono de una suma fija, según proceda, en 15 días naturales (2022/23: no se aplica; 2023/24: 90 %; 2024/25: 90 %)</p> <p>6.1.3 Tramitación de las solicitudes de viajes del personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas y emisión de los pasajes correspondientes en 5 días naturales (2022/23: no se aplica; 2023/24: 90 %; 2024/25: 90 %)</p> <p>6.1.4 Tramitación de los envíos del personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas en los 2 días naturales previos a la fecha de partida (2022/23: 23 % (desde la aprobación de la solicitud de viaje); 2023/24: 90 %; 2024/25: 90 %)</p>
<i>Productos</i>	
6.1.1 4.797	solicitudes de viajes oficiales (que requieren la emisión de pasajes) tramitadas para viajeros de todas las categorías
6.1.2 27.703	solicitudes de pago de una suma fija para viajes reglamentarios del personal internacional tramitadas
6.1.3 3.196	envíos de efectos personales para el despliegue inicial y la repatriación de personal uniformado

6.1.4 7.578 solicitudes de viajes reglamentarios, y de viajes ordinarios de personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas, tramitadas para personal de las categorías pertinentes

<i>Misión cliente</i>	<i>6.1.1</i>	<i>6.1.2</i>	<i>6.1.3</i>	<i>6.1.4</i>
MINUSCA	563	5 682	853	1 516
MONUSCO	576	3 154	787	2 508
UNISFA	160	2 149	334	571
UNMISS	333	7 218	921	1 967
UNSOS	250	3 978	57	494
MINURSO	129	290	224	463
UNSOM	320	2 065	–	31
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos	490	18	–	–
UNOCA	380	28	–	5
Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana	190	10	–	1
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África	111	4	–	–
UNSMIL	578	2 941	–	7
UNOWAS	438	35	–	8
Comisión Mixta Camerún-Nigeria	201	7	–	2
Centro Regional de Servicios	78	124	–	5
Total	4 797	27 703	3 196	7 578

Línea de servicios de solicitudes de reembolso

<i>Logro previsto</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
7.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios financieros a los clientes	7.1.1 Tramitación de los informes de gastos en 5 días hábiles (2022/23: 97 % (10 días hábiles); 2023/24: 90 % (10 días hábiles); 2024/25: 90 %)

Productos

7.1.1	6.378	informes de gastos de viajes oficiales (incluidos los viajes de grupo del personal uniformado) tramitados para personal de todas las categorías
7.1.2	4.673	informes de gastos de viajes reglamentarios del personal internacional procesados
7.1.3	4.854	reembolsos de gastos de seguridad del personal uniformado tramitados

<i>Misión cliente</i>	<i>7.1.1</i>	<i>7.1.2</i>	<i>7.1.3</i>
MINUSCA	731	1 266	116
MONUSCO	1 995	826	4 738
UNISFA	463	149	–
UNMISS	874	1 277	–
UNSOS	224	475	–
MINURSO	243	44	–
UNSOM	185	263	–

Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos	272	1	–
UNOCA	123	8	–
Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana	39	9	–
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África	35	1	–
UNSMIL	575	306	–
UNOWAS	421	8	–
Comisión Mixta Camerún-Nigeria	175	4	–
Centro Regional de Servicios	23	36	–
Total	6 378	4 673	4 854

Línea de servicios de subsidios de educación

Logros previstos	Indicadores de progreso
8.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios de subsidio de educación a los clientes	<p>8.1.1 Solicitudes del subsidio de educación (anticipos y reembolsos) tramitadas en un plazo de 4 semanas (2022/23: 87 %; 2023/24: 96 %; 2024/25: 96 %)</p> <p>8.1.2 Solicitudes del subsidio de educación (anticipos y reembolsos) no conformes devueltas en un plazo de entre 14 días naturales (2022/23: 93 %/97 % (en un plazo de 20 días naturales); 2023/24: 90 %/100 % (en un plazo de 20 días naturales); 2024/25: 90 %)</p>

Productos

- 5.262 solicitudes del subsidio de educación tramitadas (1.201 para la MINUSCA, 855 para la MONUSCO, 289 para la UNISFA, 1.438 para la UNMISS, 558 para la UNSOS, 103 para la MINURSO, 174 para la UNSOM, 28 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 36 para la UNOCA, 51 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 202 para la UNSMIL, 82 para la UNOWAS y 241 para el Centro Regional de Servicios)

Factores externos

La escala y complejidad de las actividades de mantenimiento de la paz durante el ejercicio serán comparables a las de las actividades en curso. Las entidades que colaboran en el mantenimiento de la paz proporcionarán el apoyo necesario.

Cuadro 10

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

	Personal internacional					Personal nacional				VNU			Total
	SGA– SSG	D-2– D-1	P-5– P-4	P-3– P-2	SM	Subtotal	PNCO	SGN	Subtotal	Inter- nacional	Nacional	Subtotal	
Oficina del Jefe de la Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación													
Puestos aprobados 2023/24	–	–	1	–	–	1	1	1	2	–	–	–	3
Puestos propuestos 2024/25	–	–	1	–	–	1	–	1	1	–	–	–	2
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	(1)	–	(1)	–	–	–	(1)

	Personal internacional						Personal nacional			VNU			Total
	SGA- SSG	D-2- D-1	P-5- P-4	P-3- P-2	SM	Subtotal	PNCO	SGN	Subtotal	Inter-		Subtotal	
										nacional	Nacional		
Línea de servicios de viajes													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	1	1	5	7	1	17	18	-	-	-	25
Puestos propuestos 2024/25	-	-	1	1	5	7	1	13	14	-	-	-	21
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	(4)	(4)	-	-	-	(4)
Línea de servicios de solicitudes de reembolso													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	1	-	4	5	1	1	2	-	-	-	7
Puestos propuestos 2024/25	-	-	1	-	4	5	1	1	2	-	-	-	7
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Línea de servicios de subsidios de educación													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	1	1	2	4	1	12	13	-	-	-	17
Puestos propuestos 2024/25	-	-	1	-	2	3	1	9	10	-	-	-	13
Cambio neto	-	-	-	(1)	-	(1)	-	(3)	(3)	-	-	-	(4)
Total													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	4	2	11	17	4	31	35	-	-	-	52
Puestos propuestos 2024/25	-	-	4	1	11	16	3	24	27	-	-	-	43
Cambio neto	-	-	-	(1)	-	(1)	(1)	(7)	(8)	-	-	-	(9)

Cuadro 11

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

Oficina/sección/dependencia	Puestos				
	Cambio (número de puestos)	Categoría	Denominación del puesto	Medida	Descripción
Oficina del Jefe de la Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación	-1	PNCO	Oficial Adjunto de Finanzas	Supresión	por reorganización de recursos
Línea de servicios de viajes	-2	SGN	Auxiliar de Viajes	Supresión	por reorganización de recursos
Línea de servicios de viajes	-1	SGN	Auxiliar de Recursos Humanos	Supresión	por reorganización de recursos
Línea de servicios de viajes	-1	SGN	Auxiliar de Finanzas	Supresión	por reorganización de recursos
Línea de servicios de subsidios de educación	-1	P-3	Oficial de Finanzas	Supresión	por reorganización de recursos

<i>Oficina/sección/dependencia</i>	<i>Puestos</i>				
	<i>Cambio (número de puestos)</i>	<i>Categoría</i>	<i>Denominación del puesto</i>	<i>Medida</i>	<i>Descripción</i>
Línea de servicios de subsidios de educación	-1	SGN	Auxiliar de Recursos Humanos	Supresión	por reorganización de recursos
Línea de servicios de subsidios de educación	-1	SGN	Auxiliar de Viajes	Supresión	por reorganización de recursos
Línea de servicios de subsidios de educación	-1	SGN	Auxiliar de Recursos Humanos	Redistribución	en la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento, por reorganización de recursos
Subtotal	(9)				

51. Para el ejercicio 2024/25, el Centro Regional de Servicios propone suprimir un puesto de Oficial Adjunto de Finanzas (funcionario nacional del cuadro orgánico), un puesto de Oficial de Finanzas (P-3) y seis puestos de personal nacional de servicios generales, según se detalla en el cuadro 11, y reasignar a la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento un puesto de Auxiliar de Recursos Humanos (personal nacional de servicios generales) de la línea de servicios de subsidios de educación. El propósito de los cambios propuestos es ajustar las necesidades de recursos de la línea de servicios en función de los resultados del modelo de escalabilidad.

Componente 3: Sección de Servicios al Cliente

52. La Sección de Servicios al Cliente supervisa, desde un enfoque centrado en el cliente, la estrategia, la gestión de los servicios y las relaciones con los clientes y es la cara visible de los servicios compartidos. Ofrece servicios eficientes de asistencia y resolución de problemas de recursos humanos, finanzas y viajes mediante una táctica basada en el cuidado, la fiabilidad y la empatía destinada a generar confianza y lealtad. Presta apoyo a la herramienta de solicitud de servicios y gestión de llamadas iNeed y gestiona comunicaciones internas y externas. Además, gestiona los servicios de atención al cliente, la resolución de consultas y la relación con los clientes y realiza encuestas de satisfacción. La Sección coordina la participación de los clientes y la gestión del conocimiento para el autoservicio y comprende la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento y la Dependencia de Apoyo al Cliente, que dirige un Jefe de Sección.

<i>Logro previsto</i>	<i>Indicadores de progreso</i>
9.1 Prestación eficaz y eficiente de servicios al cliente y mejora del grado de satisfacción	<p>9.1.1 Consultas de los clientes resueltas en un plazo de 7 días hábiles (2022/23: 93 %; 2023/24: 75 %; 2024/25: 75 %)</p> <p>9.1.2 Grado de satisfacción de los clientes con todos los servicios según los resultados de 1 encuesta anual (2022/23: 77,5 %; 2023/24: 80 %; 2024/25: 80 %)</p> <p>9.1.3 Consultas atendidas y resueltas adecuadamente cada año para todas las categorías de personal (2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %; 2024/25: 100 %)</p>

Productos

- 3.406 consultas de miembros del personal de todas las categorías resueltas (780 para la MINUSCA, 1.282 para la MONUSCO, 64 para la UNISFA, 908 para la UNMISS, 91 para la UNSOS, 107 para la MINURSO, 48 para la UNSOM, 12 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 9 para la UNOCA, 16 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 25 para la UNSMIL, 23 para la UNOWAS, 3 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 2 para el Grupo de Expertos dimanante de la resolución 2713 (2023) y 35 para el Centro Regional de Servicios).
- 1 encuesta anual a los clientes
- 12 visitas a misiones clientes o sesiones de interacción en línea
- 1 examen anual de los documentos de gestión del conocimiento centralizados en una ubicación

Cuadro 12

Recursos Humanos: Sección de Servicios al Cliente

	Personal internacional				Personal nacional			VNU			Total		
	SGA- SSG	D-2- D-1	P-5- P-4	P-3- P-2	SM	Subtotal	PNCO	SGN	Subtotal	Inter- nacional		Nacional	Subtotal
Oficina del Jefe de la Sección de Servicios al Cliente													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	1	-	-	1	-	1	1	-	-	-	2
Puestos propuestos 2024/25	-	-	1	-	-	1	-	1	1	-	-	-	2
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	-	-	1	1	1	8	9	-	-	-	10
Puestos propuestos 2024/25	-	-	-	-	1	1	1	6	7	-	-	-	8
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	(2)	(2)	-	-	-	(2)
Dependencia de Apoyo al Cliente													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	-	1	-	1	1	8	9	-	-	-	10
Puestos propuestos 2024/25	-	-	-	1	-	1	1	7	8	-	-	-	9
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	(1)	(1)	-	-	-	(1)
Total													
Aprobados 2023/24	-	-	1	1	1	3	2	17	19	-	-	-	22
Propuestos 2024/25	-	-	1	1	1	3	2	14	16	-	-	-	19
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	(3)	(3)	-	-	-	(3)

Cuadro 13
Cambios en la dotación de personal: Sección de Servicios al Cliente

Oficina/sección/dependencia	Puestos				
	Cambio (número de puestos)	Categoría	Denominación del puesto	Medida	Descripción
Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento	-3	SGN	Auxiliar de Recursos Humanos	Supresión	por reorganización de recursos
Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento	+1	SGN	Auxiliar de Recursos Humanos	Redistribución	desde la línea de servicios de subsidios de educación, por reorganización de recursos
Dependencia de Apoyo al Cliente	-1	SGN	Auxiliar de Recursos Humanos	Supresión	por reorganización de recursos
Subtotal	(3)				

53. Para el ejercicio 2024/25, el Centro Regional de Servicios propone suprimir tres puestos de Auxiliar de Recursos Humanos (personal nacional de servicios generales) en la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento y otro en la Dependencia de Apoyo al Cliente, de conformidad con el modelo de escalabilidad, y redistribuir en la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento un puesto de Auxiliar de Recursos Humanos (personal nacional de servicios generales) de la línea de servicio del subsidio de educación. El propósito de los cambios propuestos es ajustar las necesidades de recursos de la línea de servicios en función de los resultados del modelo de escalabilidad.

Componente 4: Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento

54. La Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento se encarga de todas las funciones esenciales de contabilidad, como llevar el libro mayor, hacer informes financieros, mantener al día los registros de las cuentas por pagar y por cobrar, conciliar las cuentas, realizar conciliaciones bancarias, tramitar las facturas de los proveedores y desempeñar las funciones de caja en lo que respecta a los pagos y el mantenimiento de cuentas bancarias. La sección está encabezada por un director de prestación de servicios y se compone de: la Dependencia de Contabilidad, la Dependencia de Control Interno, la línea de servicios de proveedores y la línea de servicios de caja.

Logros previstos	Indicadores de progreso
10.1 Prestación eficaz y eficiente de apoyo a los clientes en relación con la presentación y gestión de información financiera	<p>10.1.1 Presentación de informes financieros mensuales (balance de prueba y otros estados financieros) en los plazos mensuales establecidos por la Sede (2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %; 2024/25: 100 %)</p> <p>10.1.2 Facturas de proveedores pagadas en un plazo de 27 días naturales tras la recepción de la totalidad de los documentos de pago (2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %; 2024/25: 100 %)</p> <p>10.1.3 Tramitación de las facturas con descuento por pronto pago obtenidas de los proveedores con arreglo a las</p>

condiciones contractuales (2022/23: 95 %; 2023/24: 100 %; 2024/25: 100 %)

10.1.4 Pagos (a proveedores) no relacionados con el personal abonados en la fecha prevista o con anterioridad (2022/23: 98 %; 2023/24: 85 %; 2024/25: 85 %)

10.1.5 Pagos relacionados con el personal abonados en la fecha prevista o con anterioridad (2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %; 2024/25: 100 %)

10.1.6 Datos bancarios registrados y tratados en 5 días hábiles (2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %; 2024/25: 100 %)

Productos

10.1.1	216	informes financieros mensuales redactados (hasta la fase de balance de prueba) para 15 clientes y 3 clientes no activos
10.1.2	35.065	pagos a proveedores gestionados
10.1.3	15.656	pagos (a proveedores) no relacionados con el personal abonados
10.1.4	18.904	facturas de viajes y envíos procesadas
10.1.5	160.006	pagos relacionados con el personal abonados a 20 bancos internos
10.1.6	11.174	registros de información bancaria de 20 bancos internos

<i>Misión cliente</i>	<i>10.1.1</i>	<i>10.1.2</i>	<i>10.1.4</i>	<i>10.1.6</i>
MINUSCA	12	7 910	4 010	3 084
MONUSCO	12	6 100	3 991	2 494
UNISFA	12	2 336	1 345	485
UNMISS	12	5 971	3 796	3 828
UNSOS	12	10 045	1 378	348
MINURSO	12	1 407	1 297	334
UNSOM	12	171	168	–
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos	12	70	384	17
UNOCA	12	154	513	67
Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana	12	2	307	22
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África	12	89	129	–
UNSMIL	12	382	348	106
UNOWAS	12	207	769	14
Comisión Mixta Camerún-Nigeria	12	20	54	–
Centro Regional de Servicios	12	201	415	337
Clientes no activos (UNAMID, MINUSMA, UNITAMS)	36	–	–	–
Total	216	35 065	18 904	11 174

<i>Banco interno</i>	<i>10.1.3</i>	<i>10.1.5</i>
Absa Bank Uganda	1 900	12 223
Interbank Burundi	179	29
Citibank Congo	2 832	46 646
Ecobank Centrafrique	2 728	22 159
Citibank Côte d'Ivoire	419	–
Ecobank Côte d'Ivoire	3 237	15 254
Citibank Gabón	14	84
Absa Bank Ghana	391	2 638
Ecobank Guinea	297	1 536
Aman Bank Libia	31	24
Bank of Africa (Banque marocaine du commerce extérieur)	–	36
Citibank Marruecos	595	4 186
Banque de développement du Mali	439	9 939
Bank of Khartoum	371	4 486
Standard Chartered Bank Sierra Leona	119	1 042
Citibank Senegal	86	430
Citibank Kenya	1 824	38 110
Ecobank Sudán del Sur	1	1 152
Ecobank Guinea-Bissau	10	24
Blue Nile Mashreg Bank Sudán	93	–
Total	15 656	160 006

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

10.2 Cumplimiento del marco de control financiero interno

10.2.1 Exámenes de eficacia operacional realizados con arreglo al marco de control (2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %; 2024/25: 100 %)

10.2.2 Informes mensuales de control interno publicados en el plazo indicado en los procedimientos operativos estándar (2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %; 2024/25: 100 %)

10.2.3 Prestación de servicios de conciliación bancaria para los bancos internos de las misiones antes de la fecha límite (2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %; 2024/25: 100 %)

Productos

- 16 exámenes realizados e informes publicados anualmente de cada línea de servicios de tramitación de transacciones con arreglo al marco de control interno del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway
- 108 informes de seguimiento interno emitidos para las transacciones tramitadas en el Centro Regional de Servicios: 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

- 468 cuentas bancarias conciliadas al año y 39 bancos internos conciliados al mes; esas conciliaciones se concluyen el día 30 del mes siguiente en Umoja

Factores externos

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

Cuadro 14

Recursos humanos: Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento

	Personal internacional					Personal nacional				VNU			Total
	SGA- SSG	D-2- D-1	P-5- P-4	P-3- P-2	SM	Subtotal	PNCO	SGN	Subtotal	Inter- nacional	Nacional	Subtotal	
Oficina del Jefe de la Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	1	-	-	1	1	1	2	-	-	-	3
Puestos propuestos 2024/25	-	-	1	-	-	1	1	1	2	-	-	-	3
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dependencia de Control Interno													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	1	-	-	1	2	13	15	-	-	-	16
Puestos propuestos 2024/25	-	-	1	-	-	1	2	13	15	-	-	-	16
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dependencia de Contabilidad													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	1	1	7	9	4	17	21	-	-	-	30
Puestos propuestos 2024/25	-	-	1	1	7	9	3	17	20	-	-	-	29
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	(1)	-	(1)	-	-	-	(1)
Línea de servicios de proveedores													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	1	-	6	7	1	26	27	-	-	-	34
Puestos propuestos 2024/25	-	-	1	-	6	7	1	25	26	-	-	-	33
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	(1)	(1)	-	-	-	(1)
Línea de servicios de caja													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	1	-	4	5	3	14	17	-	-	-	22
Puestos propuestos 2024/25	-	-	1	-	4	5	3	12	15	-	-	-	20
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	(2)	(2)	-	-	-	(2)

	<i>Personal internacional</i>						<i>Personal nacional</i>			<i>VNU</i>			<i>Total</i>
	<i>SGA- SSG</i>	<i>D-2- D-1</i>	<i>P-5- P-4</i>	<i>P-3- P-2</i>	<i>SM</i>	<i>Subtotal</i>	<i>PNCO</i>	<i>SGN</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Inter- nacional</i>		<i>Subtotal</i>	
										<i>Nacional</i>	<i>Nacional</i>		
Total													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	5	1	17	23	11	71	82	-	-	-	105
Puestos propuestos 2024/25	-	-	5	1	17	23	10	68	78	-	-	-	101
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	(1)	(3)	(4)	-	-	-	(4)

Cuadro 15

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

<i>Oficina/sección/dependencia</i>	<i>Puestos</i>					
	<i>Cambio (número de puestos)</i>	<i>Categoría</i>	<i>Denominación del puesto</i>	<i>Medida</i>	<i>Descripción</i>	
Dependencia de Contabilidad	-1	PNCO	Oficial de Finanzas	Supresión	por reorganización de recursos	
Dependencia de Contabilidad	-1	SGN	Auxiliar de Finanzas	Supresión	por reorganización de recursos	
Dependencia de Contabilidad	+1	SGN	Auxiliar de Finanzas	Redistribución	desde la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	
Línea de servicios de caja	-2	SGN	Auxiliar de Finanzas	Supresión	por reorganización de recursos	
Dependencia de Control Interno	-2	SGN	Auxiliar de Finanzas	Supresión	por reorganización de recursos	
Dependencia de Control Interno	+1	SGN	Auxiliar de Finanzas	Redistribución	desde la línea de servicios de subsidios de educación, por reorganización de recursos	
Dependencia de Control Interno	+1	SGN	Auxiliar de Finanzas	Redistribución	desde la línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado, por reorganización de recursos	
Línea de servicios de proveedores	-1	SGN	Auxiliar de Recursos Humanos	Supresión	por reorganización de recursos	
Subtotal	(4)					

55. Para el ejercicio 2024/25, el Centro Regional de Servicios propone suprimir seis puestos de personal nacional de Servicios Generales y uno de Oficial de Finanzas (personal nacional del Cuadro Orgánico), según se indica en el cuadro 15, y redistribuir otros tres, a saber: un puesto de Auxiliar de Finanzas (personal nacional de Servicios Generales) de la línea de servicio de prestaciones y nómina de sueldos

del personal internacional, que se redistribuiría en la Dependencia de Contabilidad; un puesto de Auxiliar de Finanzas (personal nacional de Servicios Generales) de la línea de servicio de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional; y un puesto de Auxiliar de Finanzas (personal nacional de Servicios Generales) de la línea de servicio de prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado. Los cambios propuestos, que se atienen al modelo de escalabilidad, ayudarían a gestionar la labor preceptiva de cerrar las transacciones pendientes debido a la liquidación de la MINUSMA y la UNITAMS.

Componente 5: Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno

56. La función del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno es fomentar la armonización y las economías de escala y acabar con la duplicación de esfuerzos en los servicios de tecnología de la información y las comunicaciones. El Servicio aprovecha su proximidad a las misiones sobre el terreno en África. Está administrado por el Jefe del Servicio y se compone de 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 fiables y de calidad mediante la implantación de estructuras regionales y la normalización

11.1.1 Envío de las facturas telefónicas en los 7 días posteriores a la recepción del comprobante de verificación del usuario (2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %; 2024/25: 100 %)

Productos

- Servicios de facturación telefónica para 11 misiones clientes y el Centro Regional de Servicios y tramitación de aproximadamente 81.027 facturas telefónicas (19.044 para la MINUSCA, 19.852 para la MONUSCO, 1.011 para la UNISFA, 16.073 para la UNMISS, 5.854 para la UNSOS, 1.741 para la MINUSMA, 366 para la UNOCA, 721 para la UNOWAS, 461 para la MINURSO, 300 para la UNITAMS, 800 para la UNSMIL y 1.744 para el Centro Regional de Servicios)

Logros previstos

Indicadores de progreso

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

11.2.1 Satisfacción global de los participantes en los programas de creación de capacidad y capacitación del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno (2022/23: 82 %; 2023/24: 80 %, 2024/25: 80 %)

Productos

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

Logros previstos

Indicadores de progreso

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

11.3.1 Existencias de bienes no fungibles que han superado su vida útil (2022/23: 9.6 %; 2023/24: ≤ 10 %; 2024/25: ≤ 10 %)

11.3.2 Existencias de bienes no fungibles en condiciones buenas o aceptables (2022/23: 98,1 %; 2023/24: ≥ 90 %; 2024/25: ≥ 90 %)

Productos

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

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

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

11.4.1 Realización de encuestas para medir el grado de satisfacción de los clientes con el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno (2022/23: 97,5 %; 2023/24: 96 %; 2024/25: 96 %)

11.4.2 Aplicación de la tecnología del sistema Unite de monitoreo a distancia de la infraestructura sobre el terreno para ayudar a las misiones a reducir su huella ambiental en coordinación con la Base Logística de las Naciones Unidas (2022/23: 80 %; 2023/24: 80 %; 2024/25: 80 %)

Productos

- Implantación de servicios de movilidad para facilitar la continuidad de las operaciones del personal directivo superior y el personal general del Centro Regional de Servicios con funciones esenciales determinadas por las misiones clientes
- Realización de evaluaciones semestrales de la capacidad regional de recuperación en casos de desastre para el Centro Regional de Servicios
- Evaluaciones de la seguridad física o de la seguridad de la información, campañas de concienciación sobre la seguridad y talleres de seguridad de la información realizados cada año para el Centro Regional de Servicios y al menos 4 misiones clientes
- Realización por el Centro Regional de Servicios de 2 encuestas anuales a sus clientes
- Examen semestral del cumplimiento de los perfiles de seguridad por parte de las misiones y actualización a través del portal de autoevaluación de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
- Informe anual sobre el sistema de monitoreo a distancia de la infraestructura sobre el terreno

*Logros previstos**Indicadores de progreso*

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

11.5.1 Apoyo a la implantación de los sistemas informáticos desarrollados por las Naciones Unidas (módulos de Field Support Suite, incluido el sistema de gestión de la información aérea; emisión de pasajes electrónicos y movimiento mundial de personal; SharePoint; y sistemas institucionales y alojados en la nube) y sistemas comerciales para el Centro Regional de Servicios y sus misiones clientes (2022/23: 95 %; 2023/24: 95 %; 2024/25: 95 %)

11.5.2 Finalización a tiempo de los proyectos de reingeniería de los procesos institucionales para 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 (2022/23: 80 %; 2023/24: 80 %; 2024/25: 80 %)

11.5.3 Prestación oportuna de apoyo en materia de ciberseguridad al Centro Regional de Servicios y las misiones clientes en el plazo de 30 días a partir de la recepción de la solicitud (2022/23: 88 %; 2023/24: 95 %; 2024/25: 95 %)

Productos

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

Factores externos

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

Cuadro 16

Recursos humanos: Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno

	Personal internacional						Personal nacional			VNU			Total
	SGA- SSG	D-2- D-1	P-5- P-4	P-3- P-2	SM	Subtotal	PNCO	SGN	Subtotal	Inter- nacional	Nacional	Subtotal	
Oficina del Jefe del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno													
Puestos aprobados 2023/24	-	1	1	-	1	3	-	1	1	-	-	-	4
Puestos propuestos 2024/25	-	1	1	-	1	3	-	1	1	-	-	-	4
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dependencia de Operaciones Regionales													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	-	-	3	3	-	3	3	-	-	-	6
Puestos propuestos 2024/25	-	-	-	-	6	6	2	9	11	-	-	-	17
Cambio neto	-	-	-	-	3	3	2	6	8	-	-	-	11
Dependencia de Proyectos Especiales													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1
Puestos propuestos 2024/25	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dependencia de Proyectos Regionales													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	-	2	1	3	-	1	1	-	-	-	4
Puestos propuestos 2024/25	-	-	-	2	1	3	-	1	1	-	-	-	4
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dependencia Regional de Seguridad de la Tecnología de la Información													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1

	<i>Personal internacional</i>						<i>Personal nacional</i>			<i>VNU</i>			<i>Total</i>
	<i>SGA-SSG</i>	<i>D-2-D-1</i>	<i>P-5-P-4</i>	<i>P-3-P-2</i>	<i>SM</i>	<i>Subtotal</i>	<i>PNCO</i>	<i>SGN</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Inter-nacional</i>	<i>Nacional</i>	<i>Subtotal</i>	
	Puestos propuestos 2024/25	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dependencia de Análisis de Viabilidad													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	-	1	-	1	-	1	1	-	-	-	2
Puestos propuestos 2024/25	-	-	-	1	-	1	-	1	1	-	-	-	2
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dependencia de Facturación Telefónica													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	-	-	1	1	-	3	3	-	-	-	4
Puestos propuestos 2024/25	-	-	-	-	1	1	-	4	4	-	-	-	5
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1
Total													
Puestos aprobados 2023/24	-	1	1	4	7	13	-	9	9	-	-	-	22
Puestos propuestos 2024/25	-	1	1	4	10	16	2	16	18	-	-	-	34
Cambio neto	-	-	-	-	3	3	2	7	9	-	-	-	12

Cuadro 17

Cambios en la dotación de personal: Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno

<i>Oficina/sección/dependencia</i>	<i>Puestos</i>				
	<i>Cambio (número de puestos)</i>	<i>Categoría</i>	<i>Denominación del puesto</i>	<i>Medida</i>	<i>Descripción</i>
Dependencia de Operaciones Regionales	+2	SM	Auxiliar de Sistemas de Información	Creación	a raíz de la supresión simultánea de puestos en la MONUSCO
Dependencia de Operaciones Regionales	+1	SM	Auxiliar de Telecomunicaciones	Creación	a raíz de la supresión simultánea de puestos en la MONUSCO
Dependencia de Operaciones Regionales	+2	PNCO	Oficial Adjunto de Sistemas de Información	Creación	a raíz de la supresión simultánea de puestos en la MONUSCO
Dependencia de Operaciones Regionales	+5	SGN	Auxiliar de Sistemas de Información	Creación	a raíz de la supresión simultánea de puestos en la MONUSCO
Dependencia de Operaciones Regionales	+1	SGN	Auxiliar de Telecomunicaciones	Creación	a raíz de la supresión simultánea de puestos en la MONUSCO
Dependencia de Facturación Telefónica	+1	SGN	Auxiliar de Telecomunicaciones	Creación	a raíz de la supresión simultánea de puestos en la MONUSCO
Subtotal	12				

57. Para 2024/25, el Centro Regional de Servicios propone crear dos puestos de Auxiliar de Sistemas de Información (Servicio Móvil), un puesto de Auxiliar de Telecomunicaciones (Servicio Móvil), dos puestos de Oficial Adjunto de Sistemas de Información (personal nacional del Cuadro Orgánico), cinco puestos de Auxiliar de Sistemas de Información (personal nacional de Servicios Generales) y un puesto de Auxiliar de Telecomunicaciones (personal nacional de Servicios Generales) en la Dependencia de Operaciones Regionales y un puesto de Auxiliar de Telecomunicaciones (personal nacional de Servicios Generales) en la Dependencia de Facturación Telefónica a fin de transferir al Centro los servicios de tecnología sobre el terreno de la MONUSCO ubicados en Entebbe. De ese modo, todas las oficinas de servicios de tecnología sobre el terreno de Entebbe se integrarían en el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno, se facilitaría la prestación de servicios y se mejoraría la rendición de cuentas y la eficacia del trabajo.

Componente 6: Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada

58. El Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada, que dirige la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro y rinde cuentas por conducto de la División de Logística, desempeñará una función logística fundamental en la prestación de servicios eficientes de apoyo operacional y técnico a las misiones regionales, reforzando al mismo tiempo las operaciones de la cadena de suministro en toda la región. El Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada colabora estrechamente con la Sección de Control de Desplazamientos del Departamento, el Servicio de Transporte Aéreo/Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas y el Servicio de la Cadena de Suministro de la Base Logística de las Naciones Unidas para facilitar el transporte regional a través de sus dependencias especializadas, en particular la Célula de Apoyo Aéreo, la Célula de Apoyo a las Operaciones de Desplazamiento y Despacho de Carga y la Célula de Existencias para el Despliegue Regional.

Logro previsto

Indicadores de progreso

12.1 Facilitar y ofrecer apoyo logístico global para el transporte aéreo regional, alternativas de expedición de carga y existencias para el despliegue regional.

12.1.1 Aportación de una solución de expedición de carga en un plazo de 15 días hábiles desde que se recibe la solicitud de servicios externos de logística y expedición de cargas que presenta una misión cliente (2022/23: no se aplica; 2023/24: 100 % (en 7 días); 2024/25: 60 %/100 %)

12.1.2 Utilización de horas de vuelo para necesidades de misiones clientes en virtud de cartas de asignación y acuerdos de flete aéreo de reserva disponibles (2022/23: no se aplica; 2023/24: no se aplica; 2024/25: 100 %)

12.1.3 Propuesta de varias opciones de servicios de transporte aéreo disponibles en un plazo de 7 días laborables desde que se recibe la solicitud de una misión cliente (2022/23: 100 %; 2023/24: 80 %; 2024/25: 80 %)

12.1.4 Movilización efectiva de las existencias y bienes de inventario de la Célula de Existencias para el Despliegue Regional (2022/23: no se aplica; 2023/24: no se aplica; 2024/25: 60 %)

12.1.5 Porcentaje de solicitudes de abastecer a las misiones de materiales de uso corriente disponibles en la Célula de Existencias para el Despliegue Regional que fueron satisfechas en un plazo de 15 días hábiles y cargamentos

expedidos a tal efecto en ese plazo (2022/23: 100 %; 2023/24: 90 %; 2024/25: 95 %)

12.1.6 Existencias de bienes y equipos sometidos a verificación material y recuento cada trimestre (2022/23: no se aplica; 2023/24: no se aplica; 2024/25: 99,5 %)

12.1.7 Artículos de las existencias para el despliegue regional y la reserva de las Naciones Unidas enviados a la misión solicitante por el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada en un plazo de 60 días desde que se aprueba la transferencia de existencias en cuestión (2022/23: 100 %; 2023/24: 90 %; 2024/25: 95 %)

Productos

- 20 expediciones mundiales de carga, lo que comprende el transporte de la flota mundial de vehículos y 5 servicios de apoyo logístico por cuenta de terceros, y proceso global de conciliación de facturas, gestión de datos y análisis de resultados
- 960 horas de vuelo en el marco de la carta de asignación para el transporte de carga a las misiones clientes
- Elaboración de 5 listas de trabajos relativas al transporte de existencias para el despliegue regional desde Entebbe hasta las misiones y entidades solicitantes
- Almacenamiento y gestión anuales de existencias estratégicas por valor de 8,5 millones de dólares (60 % del total anual de 14,2 millones de dólares) procedentes de las existencias para el despliegue regional de una lista aprobada de 124 partidas de existencias estratégicas
- Verificación material y recuento trimestrales de las existencias de bienes y equipos de la Célula de Existencias para el Despliegue Regional

Factores externos

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

Condiciones de seguridad que impiden realizar desplazamientos

Retrasos en la autorización gubernamental del traslado de existencias para el despliegue regional a las misiones

Retrasos debidos a la crisis del transporte marítimo

Falta de respuesta de los proveedores sobre la utilización del módulo de transporte para el seguimiento y localización de cargas expedidas

Cuadro 18
Recursos humanos: Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada

	Personal internacional						Personal nacional			VNU			Total
	SGA- SSG	D-2- D-1	P-5- P-4	P-3- P-2	SM	Subtotal	PNCO	SGN	Subtotal	Inter- nacional	Nacional	Subtotal	
Oficina del Jefe del Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	2	-	1	3	-	2	2	-	-	-	5
Puestos propuestos 2024/25	-	-	2	-	1	3	-	2	2	-	-	-	5
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	<i>Personal internacional</i>						<i>Personal nacional</i>			<i>VNU</i>			<i>Total</i>
	<i>SGA-SSG</i>	<i>D-2-D-1</i>	<i>P-5-P-4</i>	<i>P-3-P-2</i>	<i>SM</i>	<i>Subtotal</i>	<i>PNCO</i>	<i>SGN</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Inter-nacional</i>	<i>Nacional</i>	<i>Subtotal</i>	
Célula de Apoyo Aéreo													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	1	1	1	3	-	1	1	-	-	-	4
Puestos propuestos 2024/25	-	-	1	1	1	3	-	1	1	-	-	-	4
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Célula de Existencias para el Despliegue Regional													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	1	-	2	3	-	1	1	-	-	-	4
Puestos propuestos 2024/25	-	-	1	-	2	3	-	1	1	-	-	-	4
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Célula de Apoyo a las Operaciones de Desplazamiento y Despacho de Carga													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	1	1	1	3	-	-	2	-	-	-	5
Puestos propuestos 2024/25	-	-	1	1	1	3	-	-	2	-	-	-	5
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	5	2	5	12	-	6	6	-	-	-	18
Puestos propuestos 2024/25	-	-	5	2	5	12	-	6	6	-	-	-	18
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

59. No se proponen cambios en la dotación de plantilla del Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada.

Componente 7: Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones

60. El marco de presupuestación basada en los resultados para el ejercicio 2024/25 de la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones se ajusta al planteamiento mejorado de focalización en el cliente a fin de ofrecer soluciones integrales de apoyo en entornos operacionales cada vez más complejos. Aprovechando diversas experiencias con las entidades clientes, las funciones y responsabilidades de la Sección se han reforzado en el contexto general de la gestión integrada de la cadena de suministro. Al tiempo que presta apoyo a las adquisiciones de clientes de todo el mundo, la Sección seguirá trabajando en la implantación de la gestión integrada de la cadena de suministro mediante la incorporación de un procedimiento de gestión por categorías y establecerá contratos marco y contratos específicos para misiones. Además, tratará de convertirse en un centro de excelencia en los servicios de apoyo a la expedición de cargas para el envío de equipos propiedad de las Naciones Unidas. En coordinación con el Servicio de Habilitación y Extensión de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro, la Sección prestará apoyo a la búsqueda de proveedores. La Sección contribuirá a alcanzar varios logros previstos al obtener los productos clave correspondientes que se señalan en los marcos que figuran a continuación.

Logros previstos

Indicadores de progreso

13.1 Mayor eficiencia y eficacia de las operaciones de adquisición realizadas por la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones para apoyar a los clientes de todo el mundo que necesitan apoyo específico en materia de adquisiciones y para prestar un apoyo completo en materia de adquisiciones a los clientes más pequeños que no tienen capacidad en ese ámbito	13.1.1 Evaluaciones comerciales de los llamados a presentación de propuestas y los llamados a licitación realizadas en 14 y 10 días hábiles respectivamente (2022/23: 40 %/71 %; 2023/24: 60 %; 2024/25: 60 %/60 %)
	13.1.2 Adjudicaciones o contrataciones efectivas en los 10 días hábiles siguientes a su aprobación (2022/23: 70 %; 2023/24: 65 %; 2024/25: 65 %)
	13.1.3 Tasa de respuesta de los proveedores a las licitaciones por concurso en el plazo establecido (2022/23: 48 %; 2023/24: 16 %; 2024/25: 16 %)
13.2 Actividades de búsqueda de proveedores a fin de aumentar las adquisiciones provenientes de países en desarrollo y países con economías en transición	13.2.1 Proveedores a los que se ayudó a inscribirse en el Mercado Global de las Naciones Unidas en un plazo de 5 días hábiles desde que se recibe la solicitud de apoyo correspondiente (2022/23: 100 % (en un plazo de 4 días); 2023/24: 85 % (en un plazo de 4 días); 2024/25: 90 %)

Productos

- 30 contratos para misiones específicas, 5 contratos marco, incluidos los correspondientes a la Célula de Existencias para el Despliegue Regional, y 200 órdenes de compra en apoyo de misiones clientes regionales, entidades de las Naciones Unidas de menor envergadura y otros clientes de todo el mundo, para envíos de equipo de propiedad de las Naciones Unidas y otros fines
- 30 nuevas licitaciones internacionales en apoyo de misiones clientes regionales y mundiales
- Suministro de asistencia para inscribir a 150 nuevos proveedores como abastecedores de las Naciones Unidas y apoyo a la organización de seminarios empresariales para países en desarrollo y países con economías en transición, en coordinación con el Servicio de Habilitación y Extensión, y participación en dichos seminarios
- 10 visitas de las instalaciones, conferencias de licitantes y negociaciones de contratos previas a la adjudicación de contratos de las nuevas licitaciones convocadas, cuando no sea factible recurrir a un entorno virtual
- Revisión técnica y apoyo administrativo en 75 contratos regionales y de misiones determinadas en apoyo de las operaciones de mantenimiento de la paz y otras entidades de las Naciones Unidas

Factores externos

A los proveedores les interesa inscribirse en el Mercado Global de las Naciones Unidas y presentan la documentación necesaria para su aprobación.

Cuadro 19

Recursos humanos: Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones

	Personal internacional				Personal nacional			VNU			Total		
	SGA-SSG	D-2-D-1	P-5-P-4	P-3-P-2	SM	Subtotal	PNCO	SGN	Subtotal	Inter-nacional		Nacional	Subtotal
Oficina del Jefe de la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones													
Puestos aprobados 2023/24	–	–	1	–	1	2	1	2	3	–	–	–	5
Puestos propuestos 2024/25	–	–	1	–	1	2	1	2	3	–	–	–	5
Cambio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–

	<i>Personal internacional</i>						<i>Personal nacional</i>			<i>VNU</i>			<i>Total</i>
	<i>SGA-SSG</i>	<i>D-2-D-1</i>	<i>P-5-P-4</i>	<i>P-3-P-2</i>	<i>SM</i>	<i>Subtotal</i>	<i>PNCO</i>	<i>SGN</i>	<i>Subtotal</i>	<i>Inter-nacional</i>	<i>Nacional</i>	<i>Subtotal</i>	
	Dependencia de Apoyo al Abastecimiento y Despacho de Carga												
Puestos aprobados 2023/24	-	-	2	1	1	4	1	2	3	-	-	-	7
Puestos propuestos 2024/25	-	-	2	1	1	4	1	2	3	-	-	-	7
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dependencia de Apoyo Regional a los Proveedores y Apertura de Ofertas de Licitación													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	-	1	-	1	-	2	2	1	-	1	4
Puestos propuestos 2024/25	-	-	-	1	-	1	-	2	2	1	-	1	4
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dependencia de Apoyo Regional a las Adquisiciones													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	1	1	1	3	1	2	3	-	-	-	6
Puestos propuestos 2024/25	-	-	1	1	1	3	1	2	3	-	-	-	6
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total													
Puestos aprobados 2023/24	-	-	4	3	3	10	3	8	11	1	-	1	22
Puestos propuestos 2024/25	-	-	4	3	3	10	3	8	11	1	-	1	22
Cambio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

61. No se proponen cambios en la dotación de personal de la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones.

II. Recursos financieros

A. Generalidades

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

Categoría de gastos	Gastos (2022/23)	Fondos asignados (2023/24)	Estimaciones de gastos (2024/25)	Diferencia	
				Monto	Porcentaje
	(1)	(2)	(3)	(4)=(3)-(2)	(5)=(4)÷(2)
Personal civil					
Personal internacional	23 024,4	23 920,7	25 634,3	1 713,6	7,2
Personal nacional del Cuadro Orgánico	3 684,0	4 297,8	4 652,0	354,2	8,2
Personal nacional de Servicios Generales	8 202,0	7 767,8	8 519,1	751,3	9,7
Voluntarios de las Naciones Unidas	199,2	287,7	280,4	(7,3)	(2,5)
Personal temporario general	43,7	—	2,2	2,2	—
Personal proporcionado por los Gobiernos	—	—	—	—	—
Subtotal	35 153,3	36 274,0	39 088,0	2 814,0	7,8
Gastos operacionales					
Observadores electorales civiles	—	—	—	—	—
Consultores y servicios de consultoría	0,2	85,2	—	(85,2)	(100,0)
Viajes oficiales	220,7	248,8	244,6	(4,2)	(1,7)
Instalaciones e infraestructura	2 037,3	2 157,4	2 044,7	(112,7)	(5,2)
Transporte terrestre	126,4	93,1	232,3	139,2	149,5
Operaciones aéreas	—	—	94,9	94,9	—
Operaciones marítimas	—	—	—	—	—
Tecnología de la información y las comunicaciones	3 856,3	4 257,9	5 810,9	1 553,0	36,5
Servicios médicos	47,9	99,1	93,3	(5,8)	(5,9)
Equipo especial	—	—	—	—	—
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	291,6	431,9	593,7	161,8	37,5
Proyectos de efecto rápido	—	—	—	—	—
Subtotal	6 580,4	7 373,4	9 114,4	1 741,0	23,6
Recursos necesarios en cifras brutas	41 733,7	43 647,4	48 202,4	4 555,0	10,4
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	4 598,3	4 490,2	4 823,5	333,3	7,4
Recursos necesarios en cifras netas	37 135,4	39 157,2	43 378,9	4 221,7	10,8
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	—	—	—	—	—
Total de recursos necesarios	41 733,7	43 647,4	48 202,4	4 555,0	10,4

B. Factores de vacantes

62. En las estimaciones de gastos para el período comprendido entre el 1 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025 se han tomado en consideración los siguientes factores de vacantes:

(Porcentaje)

<i>Categoría</i>	<i>Real 2022/23</i>	<i>Presupuestado 2023/24</i>	<i>Previsto 2024/25</i>
Personal civil			
Personal internacional	11,3	10,4	9,8
Personal nacional			
Personal nacional del Cuadro Orgánico	13,2	10,5	15,4
Personal nacional de Servicios Generales	8,4	7,9	7,6
Voluntarios de las Naciones Unidas			
Internacional	0,0	16,7	0,0
Nacional	0,0	0,0	0,0

63. Los factores de vacantes aplicados en el presupuesto se basan en la experiencia adquirida por el Centro Regional de Servicios hasta la fecha y tienen en cuenta las circunstancias propias del Centro en lo que respecta a la contratación de personal civil. Las hipótesis consideradas para los factores de vacantes incluyen la tasa de vacantes media de 12 meses, de enero a diciembre de 2023, o la tasa de vacantes real a 31 de diciembre de 2023. Lo anterior se ajusta a las orientaciones sobre políticas, proporcionadas para mejorar la precisión y la coherencia de los factores de vacantes aplicados en los proyectos de presupuesto para el ejercicio 2024/25 y para asegurar que, en la medida de lo posible, las tasas de vacantes propuestas se basen en tasas reales. Se ha aplicado una tasa de vacantes del 50 % a las reasignaciones propuestas. A los 31 puestos transferidos de la MONUSCO, que ya existen, se les aplicó la tasa de vacantes de los puestos que se mantienen.

C. Capacitación

64. Las necesidades de recursos estimadas en concepto de capacitación para el período comprendido entre el 1 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025 son las siguientes:

(Miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Categoría</i>	<i>Monto estimado</i>
Consultores	
Consultores de capacitación	–
Viajes oficiales	
Viajes oficiales (capacitación)	34,4
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	
Honorarios, suministros y servicios relacionados con la capacitación	129,7
Total	164,1

65. A continuación se indica el número de participantes en actividades de capacitación previsto para el período comprendido entre el 1 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025, en relación con los ejercicios anteriores:

(Número de participantes)

	<i>Personal internacional</i>			<i>Personal nacional</i>		
	<i>Efectivo 2022/23</i>	<i>Planificado 2023/24</i>	<i>Propuesto 2024/25</i>	<i>Efectivo 2022/23</i>	<i>Planificado 2023/24</i>	<i>Propuesto 2024/25</i>
Capacitación interna	48	80	71	17	85	175
Capacitación externa	5	4	–	5	6	2
Total	53	84	71	22	91	177

66. Las actividades de capacitación propuestas para el ejercicio 2024/25 dan cuenta de la importancia que se atribuye al aprendizaje en línea para desarrollar las competencias administrativas, técnicas y de gestión del personal del Centro Regional de Servicios.

D. Viajes oficiales no relacionados con la capacitación

67. Se estima que los recursos necesarios para viajes oficiales no relacionados con la capacitación durante el ejercicio 2024/25 ascenderán a 210.200 dólares, según se indica a continuación:

<i>Categoría</i>	<i>Número previsto de viajes-persona</i>	<i>Monto (miles de dólares)</i>	<i>Porcentaje del presupuesto total 2023/24</i>	<i>Porcentaje del presupuesto total 2024/25</i>
Viajes en la zona de la misión	58	99,2	0,2	0,2
Viajes fuera de la zona de la misión	33	111,0	0,3	0,2
Total	91	210,2		

III. Análisis de las diferencias³

	<i>Diferencia</i>	
Personal internacional	1.713,6	7,2 %

• Parámetros de los costos: aumento de la dotación de personal

68. El aumento de las necesidades se debe principalmente a: a) la creación propuesta de cinco puestos del Servicio Móvil debido a la transferencia al Centro Regional de Servicios de la Dependencia de Seguridad y la Dependencia de Tecnología sobre el Terreno de la MONUSCO sin costes; b) la aplicación de una tasa de vacantes inferior (9,8 %) con respecto a la aplicada en el presupuesto aprobado para el ejercicio 2023/24 (10,4 %); y c) la tasa de vacantes constante respecto de la tasa del 50,0 % aplicada en el presupuesto aprobado para el ejercicio 2023/24 para seis puestos

³ Las diferencias de recursos se expresan en miles de dólares de los Estados Unidos. Se analizan las diferencias cuando se ha producido un incremento o una disminución de al menos el 5 % o 100.000 dólares.

reassignados o nuevos. El aumento de las necesidades se compensa en parte por la supresión de 2 puestos de categoría P-3 debido al cierre de la MINUSMA y la UNITAMS y la aplicación de unas tasas de gastos comunes de personal inferiores a las aplicadas en el presupuesto aprobado para el ejercicio 2023/24.

	<i>Diferencia</i>	
Personal nacional del Cuadro Orgánico	354,2	8,2 %

• **Parámetros de los costos: incremento de la escala de sueldos**

69. El aumento de las necesidades se debe principalmente a: a) la aplicación de una escala de sueldos más elevada y con carácter retroactivo (del 9,3 %, un 5,3 % con efecto a partir de junio de 2022 y un 4,0 % con efecto a partir de noviembre de 2022), que no se contemplaba en el presupuesto del ejercicio 2023/24; y b) la creación de 3 puestos de personal nacional del Cuadro Orgánico por la transferencia al Centro Regional de Servicios de la Dependencia de Seguridad y la Dependencia de Tecnología sobre el Terreno de la MONUSCO. El aumento de las necesidades se compensa en parte por: a) la supresión de 2 puestos de personal nacional del Cuadro Orgánico debido al cierre de la MINUSMA y la UNITAMS; b) la aplicación de una tasa de vacantes superior (15,4 %) a la aplicada en el presupuesto aprobado para el ejercicio 2023/24 (10,5 %); y c) la aplicación de un tipo de cambio de 3.814,00 chelines ugandeses por dólar de los Estados Unidos, superior al aplicado en el presupuesto aprobado del ejercicio 2023/24, que fue de 3.735,23 chelines ugandeses por dólar.

	<i>Diferencia</i>	
Personal nacional de Servicios Generales	751,3	9,7 %

• **Parámetros de los costos: incremento de la escala de sueldos**

70. El aumento de las necesidades se debe principalmente a: a) la aplicación de una escala de sueldos más elevada y con carácter retroactivo (del 9,3 %, un 5,3 % con efecto a partir de junio de 2022 y un 4,0 % con efecto a partir de noviembre de 2022), que no se contemplaba en el presupuesto del ejercicio 2023/24; b) la creación de 23 puestos de personal nacional de Servicios Generales por la transferencia al Centro Regional de Servicios de la Dependencia de Seguridad y la Dependencia de Tecnología sobre el Terreno de la MONUSCO; y c) la aplicación de una tasa de vacantes inferior (7,6 %) a la aplicada en el presupuesto aprobado para el ejercicio 2023/24 (7,9 %), que se compensa en parte por la supresión de 25 puestos de personal nacional de Servicios Generales por la liquidación de la MINUSMA y la UNITAMS y la aplicación de un tipo de cambio de 3.814,00 chelines ugandeses por dólar de los Estados Unidos, frente al tipo de 3.735,23 chelines ugandeses aplicado en el presupuesto aprobado para el ejercicio 2023/24.

	<i>Diferencia</i>	
Consultores y servicios de consultoría	(85,2)	(100 %)

• **Gestión: menores insumos y productos**

71. La reducción de las necesidades se debe principalmente a la falta de créditos para consultorías relativa a un sistema de gestión de consultas que no llegó a implantarse y al ajuste del crédito para formación lingüística a la partida presupuestaria de capacitación, incluida en la partida presupuestaria para actividades de consultoría del ejercicio 2023/24.

	<i>Diferencia</i>	
Instalaciones e infraestructura	(112,7)	(5,2 %)

• **Gestión: menores insumos y productos**

72. La disminución de las necesidades obedece principalmente a: a) la adquisición de menor volumen de material eléctrico y equipo de seguridad; b) una estimación del costo medio del combustible (0,881 dólares por litro) inferior a la utilizada en el presupuesto aprobado para el ejercicio 2023/24 (1,1495 dólares por litro); y c) la reducción de los costos de los contratos y los suministros de mantenimiento debido a las obras de prevención y reparación en curso desde octubre de 2020. La disminución de las necesidades se compensa en parte con el aumento de los recursos necesarios para agua y electricidad debido al aumento de los precios y del consumo derivado del uso de un refrigerador en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias.

	<i>Diferencia</i>	
Transporte terrestre	139,2	149,5 %

• **Gestión: mayores insumos y productos**

73. El aumento de las necesidades se debe principalmente a: a) el crédito asignado a la sustitución de dos minibuses que han superado su vida útil y se utilizan para el transporte de los participantes en actividades de capacitación del Centro Regional de Capacitación y Conferencias y del personal de la Base de Apoyo de Entebbe; b) el aumento de los costos de reparaciones, mantenimiento y piezas de repuesto debido al incremento de las existencias de vehículos en el Centro por la transferencia de siete vehículos de la Dependencia de Seguridad de la MONUSCO y de dos minibuses en el ejercicio 2023/24; y c) el aumento de las necesidades de combustible (de 25.000 a 39.000 litros) al aumentar el número de vehículos, que se compensa en parte por una estimación del precio medio del combustible (0,881 dólares por litro) inferior a la del presupuesto aprobado del ejercicio 2023/24 (1,1495 dólares por litro).

	<i>Diferencia</i>	
Operaciones aéreas	94,9	100 %

• **Gestión: mayores insumos y productos**

74. El aumento de las necesidades obedece principalmente al crédito para la adquisición de paletas metálicas con las que desplazar carga de aviación.

	<i>Diferencia</i>	
Tecnología de la información y las comunicaciones	1.553,0	36,5 %

• **Gestión: mayores insumos y productos**

75. El aumento de las necesidades obedece principalmente a: a) la adquisición de equipos de tecnología de la información y las comunicaciones para sustituir a los que han superado su vida útil; b) el crédito para mantener el servicio de Internet de MONUSCO y sufragar el costo del transpondedor en el marco del traspaso de los servicios de MONUSCO en Entebbe al Centro Regional de Servicios, con una optimización y un ahorro previstos de unos 100.000 dólares en la capacidad combinada de los servicios de Internet y transpondedor/satélite para el Centro, MONUSCO y otros inquilinos de la Base de Apoyo de Entebbe; y (c) los fondos destinados a 10 contratistas de la Dependencia de Tecnología sobre el Terreno de la

MONUSCO que prestarán servicios de mantenimiento y asistencia para la transferencia de tecnologías de la información y las comunicaciones al Centro. El aumento de las necesidades se compensa en parte por la disminución de los recursos necesarios para información pública debido a la previsión de unas existencias suficientes de materiales didácticos.

	<i>Diferencia</i>	
Servicios médicos	(5,8)	(5,9 %)

• Gestión: menores insumos y productos

76. La disminución de las necesidades se debe principalmente al elevado volumen de suministros médicos en existencias previsto en el dispensario en función del patrón histórico de utilización.

	<i>Diferencia</i>	
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	161,8	37,5 %

77. El aumento de las necesidades obedece principalmente a: a) los gastos de transporte asociados a la sustitución de dos minibuses, el traslado de una carretilla elevadora de la Base Logística de las Naciones Unidas y la adquisición de equipos de tecnología de la información y las comunicaciones; b) la partida destinada a los contratistas particulares que se necesitan para apoyar los almacenes del Centro Regional de Servicios debido a la ampliación de las operaciones de la Dependencia de Administración de Bienes a fin de abarcar al Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada, que precisa tareas de apoyo para los almacenes de la Célula de Existencias para el Despliegue Regional, actividades de apoyo a las misiones liquidadas y la transición de la MONUSCO; y c) el crédito para gastos de formación, que estaba incluido en la partida para consultores del presupuesto correspondiente al ejercicio 2023/24.

IV. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General

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

a) **Consignar la suma de 48.202.400 dólares para el mantenimiento del Centro durante el período de 12 meses comprendido entre el 1 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025;**

b) **Prorratar la suma indicada en el apartado 78 a) entre los presupuestos de las operaciones de mantenimiento de la paz que son clientes activos del Centro y con cargo al presupuesto por programas para 2025;**

c) **Tomar nota de los recursos necesarios para el proyecto de presupuesto por programas correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025 respecto de la parte que corresponde a las misiones políticas especiales clientes del Centro a fin de satisfacer las necesidades de financiación de este en el período comprendido entre el 1 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025.**

V. Resumen de las medidas adoptadas para aplicar las decisiones y solicitudes formuladas por la Asamblea General en sus resoluciones 76/274 y 77/306, incluidas las solicitudes y recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto refrendadas por la Asamblea

A. Asamblea General

Cuestiones transversales

(Resolución 76/274)

Solicitud o recomendación

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

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

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

Medidas adoptadas para aplicar la solicitud o recomendación

Al 31 de diciembre de 2023, se estaban aplicando 3 de las 11 recomendaciones de la OSSI y 1 recomendación de la Junta de Auditores para el ejercicio 2021/22. Se hace un seguimiento continuo para garantizar el cierre oportuno de las recomendaciones restantes.

Se está estudiando la posibilidad de reasignar a la Sede de las Naciones Unidas una recomendación formulada durante la auditoría de la OSSI de 2022/23.

El Centro Regional de Servicios seguirá examinando sus necesidades de personal en función de las prioridades y procurará continuar con esa transferencia siempre que sea factible.

En el anexo IV del presente informe se presentan las tendencias de utilización en las misiones de los servicios prestados por el Centro Regional de Servicios y se ofrece información actualizada sobre servicios dirigidos a las operaciones de mantenimiento de la paz. En el anexo V se presentan las ganancias en eficiencia, la mejora de los resultados y los ahorros de costos.

B. Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto

Financiación del Centro Regional de Servicios de Entebbe

(A/77/767/Add.5, aprobado por la Asamblea General en su resolución 77/306)

Solicitud o recomendación

La Comisión Consultiva reconoce las ventajas del modelo de escalabilidad del Centro Regional de Servicios a la hora de determinar el nivel de recursos necesarios para desempeñar las funciones transaccionales y los perfeccionamientos del enfoque ponderado con el que se pretende establecer una base de referencia fiable para medir los datos transaccionales. La Comisión recuerda las observaciones y recomendaciones sobre el modelo de escalabilidad que formuló en sus anteriores informes sobre el Centro Regional de Servicios (las más recientes figuran en el documento A/76/760/Add.6, párrs. 7 a 10) y espera recibir información sobre nuevas mejoras en futuros informes presupuestarios (párr. 12).

La Comisión Consultiva observa que la dualidad de líneas jerárquicas del Centro Regional de Servicios dentro del Departamento de Apoyo Operacional refleja la evolución de su estructura a lo largo de los años y no un diseño integral, ya que el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada y la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones dependen de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro del Departamento de Apoyo Operacional, mientras que el Centro en su conjunto, incluidas las secciones transaccionales y el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno, depende de la Oficina de Operaciones de Apoyo del Departamento de Apoyo Operacional. La Comisión confía en que, en el contexto de la próxima solicitud presupuestaria relativa al Centro Regional de Servicios, se incluirá la evaluación de las repercusiones que la actual estructura organizativa podría tener en la eficacia de la gestión y la supervisión, así como en la rendición de cuentas (véase también A/77/767/Add.5, párrs. 19 a 22) (párr. 17).

La Comisión Consultiva confía en que continuarán los esfuerzos por aumentar la satisfacción de los clientes y espera recibir información detallada al respecto en el próximo informe sobre el presupuesto (véase también A/76/760/Add.6, párr. 11 d)) (párr. 18 a)).

La Comisión Consultiva observa que, en la actualidad, solo la Sección de Viajes y Transportes de Nueva York y el Centro Regional de Servicios utilizan el proceso de

Medidas adoptadas para aplicar la solicitud o recomendación

Los volúmenes de transacciones se mantuvieron cerca de la normalidad en los dos últimos ejercicios, 2021/22 y 2022/23, y después de la pandemia de COVID-19, y el Centro Regional de Servicios ha dejado de utilizar el método del promedio ponderado.

Las actuales relaciones jerárquicas con la Oficina de Operaciones de Apoyo y la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro permiten que el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada y el Centro Regional de Servicios puedan acceder a diversos conocimientos especializados del Departamento de Apoyo Operacional, lo que facilita el desarrollo de soluciones eficaces para problemas complejos y se ajusta a las mejores prácticas y tendencias en el ámbito de los servicios compartidos, los servicios no dependientes de la ubicación, la gestión de la cadena de suministro y la prestación de servicios. El propósito es racionalizar la colaboración y la coordinación en el Departamento para respaldar eficazmente el mandato del Centro y prestar servicios de alta calidad a los clientes.

El Centro Regional de Servicios sigue exponiendo en su informe presupuestario (véanse párrs. 7 d) y 14) las medidas adoptadas para mejorar el grado de satisfacción de los clientes, que se tiene en consideración en todos los niveles. Como se indica en el informe de ejecución del ejercicio 2022/23, el índice de satisfacción de los clientes aumentó del 72 % en 2018 al 77,5 % en 2023.

Ejemplo de mejor práctica, el Departamento de Apoyo Operacional sigue alentando y recomendando a las oficinas de tramitación de viajes que se planteen la

Solicitud o recomendación

auditoría de tarifas, y opina que podría estudiarse la posibilidad de hacer un mayor uso de la práctica de la auditoría de tarifas en la Secretaría con miras a lograr ahorros y eficiencias. La Comisión espera con interés información futura al respecto (párr. 18 c)).

La Comisión Consultiva confía en que el Centro Regional de Servicios aprovechará plenamente las oportunidades de ahorro de costos que puedan surgir en relación con la estrategia de transición de la MONUSCO (párr. 18 e)).

La Comisión Consultiva toma nota del nivel de utilización de los contratos en 2022 y de la reducción del volumen de órdenes de compra de 2021 a 2022 y confía en que en el próximo informe se incluirá información actualizada sobre la dinámica de utilización de las modalidades contractuales gestionadas por la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones (párr. 21).

Medidas adoptadas para aplicar la solicitud o recomendación

posibilidad de recurrir a servicios de auditoría de tarifas, en caso de que los haya en sus localidades o regiones.

De conformidad con la estrategia de transición y en el marco de la segunda fase del plan de transición, en el proyecto de presupuesto para 2024/25, la MONUSCO transfiere al Centro Regional de Servicios todos los recursos destinados a la seguridad y a la tecnología de la información y las comunicaciones en Entebbe, lo que aumentará la huella del recinto ahora que Entebbe va a convertirse en el punto de partida de la Misión. La situación permitirá a corto plazo mejorar la eficiencia, ya que se mantendrá el mismo nivel de recursos para una mayor dotación de personal. El Centro buscará posibilidades de ahorrar costos de acuerdo con las prácticas presupuestarias ordinarias, que se tendrán en cuenta en el presupuesto de 2025/26 atendiendo a la huella que tenga el recinto en ese momento.

La contratación varía de un año a otro en función de las necesidades de las entidades clientes.

Los montos máximos de los contratos largos que se concierten en años futuros se calculan a partir de la demanda del año en curso. Que se realicen o no estas operaciones dependerá de factores como la necesidad operacional, la disponibilidad de fondos y la existencia de opciones alternativas de aprovisionamiento.

Utilización de contratos de la Sección de Apoyo a las Adquisiciones Mundiales durante tres años, hasta el 30 de junio de 2023

<i>Contratación en la División de Adquisiciones/ Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones</i>				
<i>Año</i>	<i>Núm. de contratos</i>	<i>Utilización del monto máximo del contrato (porcentaje)</i>		
		<i>100</i>	<i>Más de 75</i>	<i>Menos de 75</i>
2021	94	8,5	19,0	72,5
2022	111	11,7	22,0	66,7
2023	100	7,0	19,0	74,0

Aunque la contratación depende de las necesidades operacionales, la financiación y las prioridades de las entidades clientes, la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones fomenta el aumento de los contratos mediante la distribución mensual de un folleto entre los oficiales jefe de adquisiciones para que conozcan las relaciones contractuales de la Sección. La Sección

La Comisión Consultiva confía en que las funciones y complementariedades respectivas del Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada y la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones en la cadena de suministro regional y mundial se definirán con mayor claridad en el contexto de la propuesta de un concepto de prestación de servicios mejorado y desarrollo de la arquitectura global de apoyo operativo de la Secretaría (véase la resolución 77/262 de la Asamblea General; véase también A/77/7, párr. VIII.49) (párr. 22).

La Comisión Consultiva acoge con satisfacción la introducción de la automatización en procesos institucionales adicionales y confía en que en futuros informes se facilitará más información sobre las ganancias en eficiencia y sobre la gestión de las líneas de servicios conexas (párr. 23).

también habla con las misiones clientes de necesidades venideras, que podrían cubrirse con contratos vigentes.

Las funciones y responsabilidades de la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones están incorporadas en la gestión general integrada de la cadena de suministro y siguen las directrices de la División de Adquisiciones afín de ofrecer a las entidades clientes soluciones basadas en la cadena mundial de suministro.

La Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones también sigue ofreciendo contratos marco y un apoyo específico a cada misión para la adquisición de los productos y la contratación de los servicios que utilizan habitualmente. La Sección presta apoyo en materia de adquisiciones a entidades con escasa o nula capacidad en este ámbito.

La Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones, uno de los vectores regionales de la gestión por categorías, es la entidad principal en la categoría de equipos y suministros de oficina. Además, la Sección y el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada encabezan conjuntamente la categoría de servicios de despacho de carga y de apoyo logístico de terceros.

La Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones es el punto de contacto de la División de Adquisiciones para los servicios de despacho de carga, administra todos los contratos de despacho de carga a nivel mundial, se ocupa del transporte de carga a granel de equipo de propiedad de las Naciones Unidas y establece contratos de despacho de carga y de apoyo logístico de terceros, cuando es necesario. Esta Sección presta asistencia a los clientes que necesitan servicios de despacho de carga para misiones específicas proporcionándoles un apoyo completo en materia de adquisiciones.

La Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones lleva a cabo actividades de divulgación para proveedores de países en desarrollo, lo que incluye servicios de inscripción asistida de proveedores. En apoyo de la iniciativa Una ONU, la Sección participa en la red de adquisiciones de los equipos de las Naciones Unidas en los países y comparte los contratos de la Sección y la información conexas sobre proveedores.

La introducción del sistema de automatización robótica de procesos en la Dependencia de Facturación Telefónica mejoró la eficiencia, la transparencia y la puntualidad de las facturas telefónicas y permitió eliminar errores del sistema de facturación y orientar la dedicación del personal hacia actividades con mayor valor añadido, como la prestación de servicios de calidad, la satisfacción de las demandas de los clientes, que cambian continuamente, y la mejora del control

La Comisión Consultiva toma nota de la conversión propuesta y confía en que proseguirán los esfuerzos para fomentar la capacidad nacional, según sea viable desde el punto de vista operacional (párr. 27).

La Comisión Consultiva reconoce la orientación sobre políticas proporcionada para mejorar la precisión y coherencia de los factores de la tasa de vacantes aplicados en los presupuestos propuestos para el ejercicio 2023/24. No obstante, la Comisión opina que debe seguir procurándose que las tasas de vacantes propuestas se basen, en la medida de lo posible, en las tasas reales. Cuando las tasas propuestas difieran de las tasas reales, deberá facilitarse a la Asamblea General información actualizada al respecto cuando examine el presente informe y deberá presentarse sistemáticamente una justificación clara en los futuros proyectos de presupuesto y documentos conexos, incluidas, en la medida de lo posible, las previsiones realistas de contratación y las posibles vacantes futuras (párr. 34).

La Comisión Consultiva recuerda las reiteradas peticiones de la Asamblea General al Secretario General para que asegure que los puestos vacantes se cubran a la mayor brevedad posible (resolución 76/274, párr. 33). La Comisión confía en que se proporcionará información actualizada sobre el estado de la contratación de todas las plazas vacantes a la Asamblea cuando esta examine el presente informe y en la próxima solicitud presupuestaria (párr. 35).

La Comisión también considera que, en el contexto de las enseñanzas extraídas, y como medida para aumentar la eficiencia, podría estudiarse una solución común y de escala ampliable sobre Internet para toda la Base de Apoyo de Entebbe, junto con una fórmula para

interno. Los sistemas de automatización pueden procesar más de 9 millones de líneas de datos y gestionar más de 90.000 facturas al año. Además de mejorar la calidad de servicio, la automatización robótica de procesos también ha aliviado la carga suplementaria de trabajo que entrañó la asunción de funciones de la MINUSCA, la UNOWAS, la UNOCA y la MINURSO sin necesidad de recursos adicionales.

El Centro Regional de Servicios determina cada año si es viable desde el punto de vista operacional convertir plazas en plazas de contratación nacional. A lo largo de los años, el Centro ha logrado importantes avances, pasando de una proporción de personal internacional y nacional del 62 % y el 36 % en 2011/12, a una proporción del 32 % y el 65 % por ciento en 2022/23 respectivamente.

El factor de vacantes propuesto cumple la orientación de políticas proporcionada para aumentar la precisión y la coherencia de los factores de vacantes aplicados en el proyecto de presupuesto para el ejercicio 2023/24, y garantizar que las tasas de vacantes propuestas se basen, en la medida de lo posible, en las tasas reales, como se indica en el párrafo 62.

La tasa de vacantes del Centro de Servicios Regionales aumentó en 2020/21 y 2021/22 debido a las dificultades que impedían al Centro cumplir los objetivos de diversidad y paridad de género en ámbitos como los viajes, la logística, las adquisiciones y la cadena de suministro, y por la elevada movilidad en 2022/23. El Centro realizó varias actividades de divulgación en favor de la paridad de género y otras labores que han permitido reducir de forma gradual las tasas globales de vacantes del 13,6 % en 2020/21 al 8,9 % en 2023/24.

En la información complementaria se informa detalladamente de la situación en materia de vacantes y contratación.

El Centro Regional de Servicios está trabajando con la MONUSCO en la transferencia de los recursos y servicios de tecnología de la información y las comunicaciones y en su consolidación en el presupuesto del Centro para el ejercicio 2024/25. Optimizando la configuración actual de los servicios de Internet y

la participación en la financiación de los gastos (párr. 41).

transpondedor/satélite de la MONUSCO podrían reducirse los gastos que tales servicios ocasionan a la Misión en la Base de Apoyo de Entebbe de 269.976 a 168.000 dólares. El importe que se propondría dedicar a unos servicios combinados de Internet y transpondedor/satélite en la propuesta presupuestaria para 2024/25 pasaría de 904.416 a 802.440 dólares. El Centro seguirá buscando otros servicios de Internet que sean fiables y asequibles.

La Comisión Consultiva toma nota de que, a largo plazo, está previsto un espacio específico que confiera mayor solidez y sostenibilidad a las existencias para el despliegue regional a medio y largo plazo, habida cuenta de las crecientes necesidades de existencias para el despliegue regional, y confía en que el Centro Regional de Servicios también aprovechará plenamente las posibles oportunidades resultantes del proceso de transición de la MONUSCO (párr. 47).

La Célula de Existencias para el Despliegue Regional está utilizando el espacio disponible en la Base de Apoyo de Entebbe y, a la larga, aprovechará las oportunidades que se deriven de la transición de la MONUSCO.

La Comisión Consultiva toma nota de los progresos realizados en la elaboración de la política sobre las unidades arrendatarias y confía en que la designación de dependencias arrendatarias y sus relaciones jerárquicas se basará en criterios claros que se apliquen de manera coherente en la Sede y los centros de apoyo (véase también [A/76/760/Add.6](#), párr. 35) (párr. 48).

El proyecto de política sobre dependencias arrendatarias, que está ya redactado y en la fase de revisión final, clarifica las relaciones jerárquicas de las entidades interesadas.

La Comisión Consultiva toma nota de los esfuerzos realizados para lograr el equilibrio de género en el Centro Regional de Servicios y confía en que el Centro seguirá esforzándose por mejorar la representación geográfica y proporcionará información actualizada al respecto en futuros informes (párr. 50).

El personal del Centro Regional de Servicios está compuesto por un 57 % de mujeres y un 43 % de hombres. Por lo que respecta a la procedencia geográfica, el 53 % del personal viene de África, el 19 % de Asia y el Pacífico, el 8 % de Europa del Este, el 4 % de América Latina y el Caribe y el 16 % de Europa Occidental y otros Estados.

Anexo I

Definiciones

A. Términos utilizados en los cambios propuestos en los recursos humanos

Los siguientes términos se utilizan para referirse a los cambios propuestos en los recursos humanos (véase la secc. I):

- **Creación de puestos:** se propone crear un nuevo puesto cuando se necesita más personal y no es posible redistribuir efectivos de otras oficinas o realizar determinadas actividades con los recursos humanos disponibles.
- **Reasignación de puestos:** se propone cuando el propósito es que un puesto aprobado para desempeñar una función determinada pueda destinarse a otras actividades prioritarias previstas en el mandato, pero ajenas a la función original. Puede entrañar un cambio de lugar o de oficina, pero no de categoría o escalón.
- **Redistribución de puestos:** se propone cuando se pretende destinar un puesto aprobado a funciones equivalentes o afines en otra oficina.
- **Reclasificación de puestos:** se propone cuando el propósito es clasificar en otra categoría (superior o inferior) un puesto aprobado cuyas funciones y responsabilidades han cambiado sustancialmente.
- **Supresión de puestos:** se propone cuando un puesto aprobado deja de ser necesario para ejecutar las actividades asignadas en el momento de aprobarse u otras actividades prioritarias del mandato de una misión.
- **Conversión de puestos:** hay tres tipos de conversión:
 - Conversión de plazas de personal temporario general en puestos: se propone convertir en puesto una plaza aprobada y sufragada con cargo a la partida de personal temporario general cuando las funciones correspondientes son de carácter permanente.
 - Conversión de contratos de servicios con entidades contratistas o particulares en puestos de contratación nacional: se propone la conversión de contratos de servicios con entidades contratistas o particulares en puestos de contratación nacional cuando algunas de las funciones son de carácter permanente, conforme a lo dispuesto en la sección VIII, párrafo 11, de la resolución [59/296](#) de la Asamblea General.
 - Conversión de puestos de contratación internacional en puestos de contratación nacional: consiste en convertir en puesto de contratación nacional un puesto aprobado de contratación internacional.

B. Términos utilizados en el análisis de las diferencias

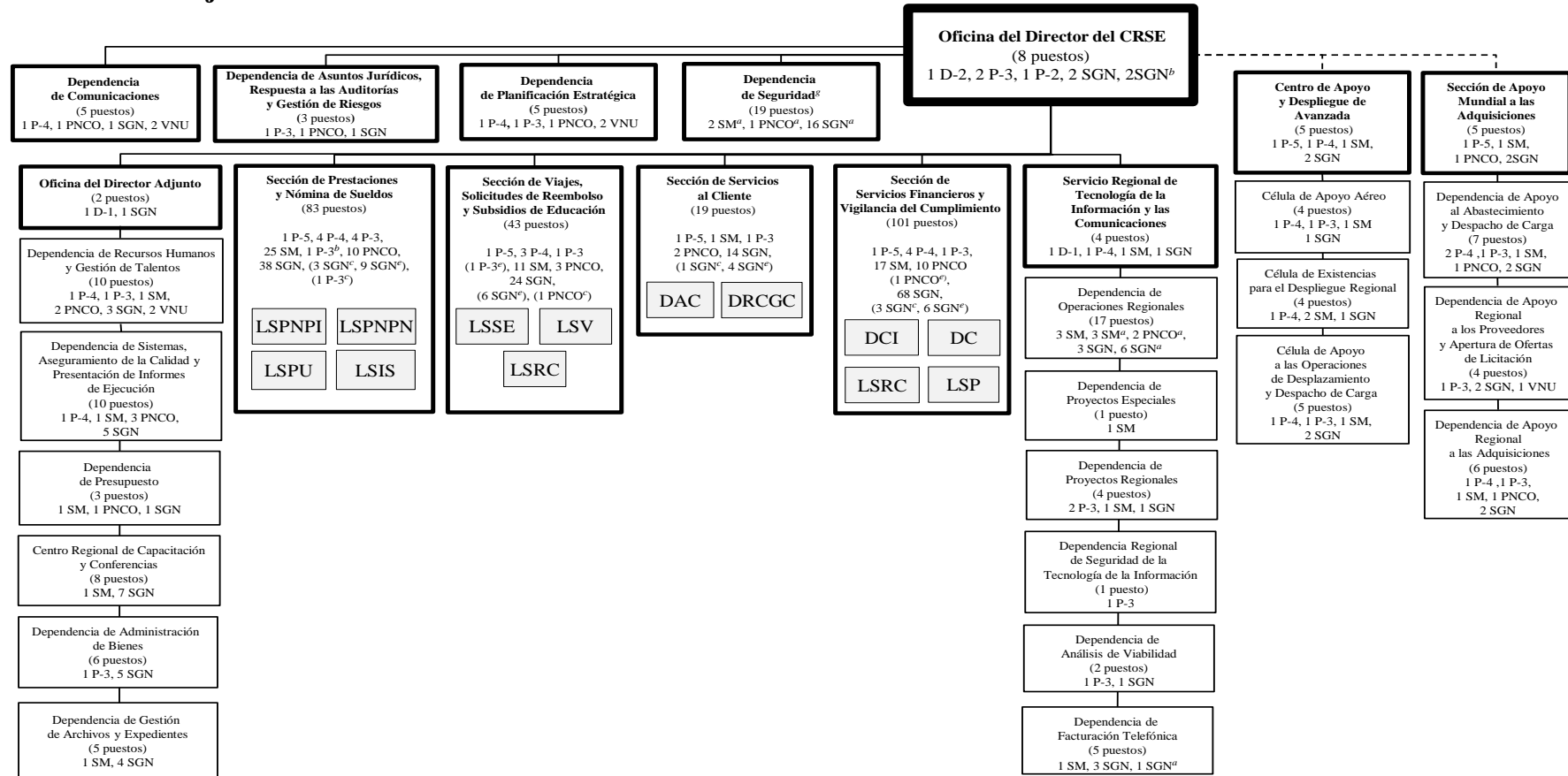
En la sección III del presente informe se indica el principal factor al que obedece cada diferencia de recursos atendiendo a los criterios de clasificación preestablecidos en las cuatro categorías genéricas siguientes:

- **Mandato:** diferencias que obedecen a cambios en la extensión o el objeto del mandato o a cambios, por necesidades del mandato, en los logros previstos.

- **Factores externos:** diferencias imputables a agentes externos o a situaciones ajenas al control de las Naciones Unidas.
- **Parámetros de los costos:** diferencias derivadas de los reglamentos, las normas y las políticas de las Naciones Unidas.
- **Gestión:** diferencias imputables a las medidas de gestión aplicadas para obtener los resultados previstos con mayor eficacia (por ejemplo, reordenando las prioridades o agregando determinados productos) o mayor eficiencia (por ejemplo, recortando el personal o los insumos operacionales sin por ello reducir la productividad), o por problemas de ejecución (por ejemplo, cuando se subestima lo que costará obtener un nivel de producción determinado o los recursos que se consumirán a tal efecto o cuando hay atrasos en la contratación).

Anexo II

Organigrama del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) propuesto para el ejercicio 2024-25



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

^a Puesto nuevo.

^b Puesto redesignado.

^c Puesto redistribuido.

^d Puesto reclasificado.

^e Supresión.

^f Puesto convertido.

^g Dependencia de nueva creación.

Anexo III

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

Línea de servicios	Identificación del proceso	Tipo de multiplicador	Categoría de multiplicador	Datos del volumen de referencia (promedio de 2020/21, 2021/22 y 2022/23) (número de transacciones)		Datos del volumen previsto para 2024/25 (datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)		Promedio ponderado (minutos)	Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)	Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)	Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)	Total, equivalente a tiempo completo
				Multiplicador		Multiplicador						
Incorporación y separación	1	Dinámico	B	692	0,790	546	623,50	340	482,85	5674,71	810,67	3,99
Incorporación y separación	2	Dinámico	B	429	0,790	339	70,00	23	727,64	395,46	56,49	0,28
Incorporación y separación	3	Dinámico	B	831	0,790	656	125,00	81	978,27	1 366,30	195,19	0,96
Incorporación y separación	4	Dinámico	B	849	0,790	671	174,00	116	678,10	1 944,64	277,81	1,37
Incorporación y separación	5	Dinámico	B	463	0,790	366	138,75	50	756,13	845,94	120,85	0,60
Incorporación y separación	6	Dinámico	B	39	0,790	31	35,00	1	068,48	17,81	2,54	0,01
Incorporación y separación	7	Dinámico	B	2567	0,790	2027	55,25	111	974,75	1 866,25	266,61	1,31
Incorporación y separación	8	Dinámico	B	888	0,790	701	33,00	23	144,71	385,75	55,11	0,27
Incorporación y separación	9	Dinámico	B	149	0,790	117	13,75	1	613,91	26,90	3,84	0,02
Incorporación y separación	10	Dinámico	B	1 481	0,790	1169	90,00	105	234,83	1 753,91	250,56	1,23
Incorporación y separación	11	Dinámico	B	5	0,790	4	70,00		257,91	4,30	0,61	0,00
Incorporación y separación	12	Dinámico	B	559	0,790	441	60,50	26	701,10	445,02	63,57	0,31
Incorporación y separación	13	Dinámico	B	0	0,790	0	16,50		0,00	0,00	0,00	0,00
Incorporación y separación	14	No-dinámico	X	52	1,000	52	620,00	32	240,00	537,33	76,76	0,38
Incorporación y separación	15	Dinámico	B	823	0,790	650	25,00	16	244,33	270,74	38,68	0,19
Incorporación y separación	16	No-dinámico	X	6	1,000	6	5 530,00	33	180,00	553,00	79,00	0,39
Incorporación y separación	17	No-dinámico	X	1	1,000	1						1,00
Subtotal												12
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	1	Dinámico	B	12	0,790	10	40,00		389,50	6,49	0,93	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	2	Dinámico	B	3 976	0,790	3139	35,00	109	860,09	1 831,00	261,57	1,29

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2020/21, 2021/22 y 2022/23) (número de transacciones)</i>	<i>Multiplicador</i>	<i>Datos del volumen previsto para 2024/25 (datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)</i>	<i>Promedio ponderado (minutos)</i>	<i>Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)</i>	<i>Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)</i>	<i>Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)</i>	<i>Total, equivalente a tiempo completo</i>
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	3	Dinámico	B	336	0,790	265	42,00	11 141,68	185,69	26,53	0,13
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	4	Dinámico	B	3 190	0,790	2519	31,50	79 342,99	1 322,38	188,91	0,93
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	5	Dinámico	B	554	0,790	437	66,00	28 867,93	481,13	68,73	0,34
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	6	Dinámico	B	175	0,790	138	24,00	3 315,97	55,27	7,90	0,04
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	7	Dinámico	B	12	0,790	9	15,00	142,11	2,37	0,34	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	8	Dinámico	B	273	0,790	215	42,00	9 041,56	150,69	21,53	0,11
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	9	Dinámico	B	1 968	0,790	1 554	73,00	113 425,29	1 890,42	270,06	1,33
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	10	Dinámico	B	2 124	0,790	1 677	32,50	54 491,86	908,20	129,74	0,64
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	11	Dinámico	B	484	0,790	382	10,00	3 818,63	63,64	9,09	0,04
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	12	Dinámico	B	2 525	0,790	1 994	10,00	19 937,96	332,30	47,47	0,23
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	13	Dinámico	B	173	0,790	137	20,00	2 737,00	45,62	6,52	0,03

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2020/21, 2021/22 y 2022/23) (número de transacciones)</i>	<i>Multiplicador</i>	<i>Datos del volumen previsto para 2024/25 (datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)</i>	<i>Promedio ponderado (minutos)</i>	<i>Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)</i>	<i>Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)</i>	<i>Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)</i>	<i>Total, equivalente a tiempo completo</i>
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	14	Dinámico	B	694	0,790	548	15,00	8 218,88	136,98	19,57	0,10
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	15	Dinámico	B	1 262	0,790	997	54,00	53 818,27	896,97	128,14	0,63
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	16	Dinámico	B	302	0,790	239	22,50	5 370,69	89,51	12,79	0,06
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	17	Dinámico	B	1	0,790	1	15,00	15,79	0,26	0,04	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	18	Dinámico	B	40	0,790	32	20,00	636,88	10,61	1,52	0,01
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	19	Dinámico	B	0	0,790	0	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	20	Dinámico	B	1 418	0,790	1 120	50,00	55 976,81	932,95	133,28	0,66
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	21	Dinámico	B	5 826	0,790	4 600	40,50	186 299,76	3 105,00	443,57	2,19
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	22	Dinámico	B	11 254	0,790	8 885	28,57	253 856,30	4 230,94	604,42	2,98
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	23	Dinámico	B	1 345	0,790	1 062	10,00	10 616,38	176,94	25,28	0,12
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	24	Dinámico	B	3 301	0,790	2 606	19,00	49 512,77	825,21	117,89	0,58

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2020/21, 2021/22 y 2022/23) (número de transacciones)</i>	<i>Multiplicador</i>	<i>Datos del volumen previsto para 2024/25 (datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)</i>	<i>Promedio ponderado (minutos)</i>	<i>Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)</i>	<i>Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)</i>	<i>Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)</i>	<i>Total, equivalente a tiempo completo</i>
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	25	Dinámico	B	19	0,790	15	15,00	225,01	3,75	0,54	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	26	Dinámico	B	16	0,790	13	20,00	252,65	4,21	0,60	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	27	Dinámico	B	7 843	0,790	6 192	23,00	142 420,33	2 373,67	339,10	1,67
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	28	Dinámico	B	9 967	0,790	7 869	10,00	78 688,61	1 311,48	187,35	0,92
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	29	Dinámico	B	463	0,790	366	22,50	8 230,72	137,18	19,60	0,10
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	30	Dinámico	B	24	0,790	19	102,00	1 921,33	32,02	4,57	0,02
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	31	Dinámico	B	4 300	0,790	3 395	39,00	132 402,14	2 206,70	315,24	1,55
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	32	Dinámico	E	220	0,941	207	1 197,86	248 026,89	4 133,78	590,54	2,91
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	33	Dinámico	B	1 277	0,790	1 008	25,00	25 211,94	420,20	60,03	0,30
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	34	Dinámico	B	676	0,790	534	25,00	13 349,43	222,49	31,78	0,16
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	35	Dinámico	B	884	0,790	698	55,00	38 386,36	639,77	91,40	0,45

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2020/21, 2021/22 y 2022/23) (número de transacciones)</i>	<i>Multiplicador</i>	<i>Datos del volumen previsto para 2024/25 (datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)</i>	<i>Promedio ponderado (minutos)</i>	<i>Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)</i>	<i>Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)</i>	<i>Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)</i>	<i>Total, equivalente a tiempo completo</i>
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	36	Dinámico	B	824	0,790	651	25,00	16 264,07	271,07	38,72	0,19
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	37	Dinámico	B	1 300	0,790	1 026	20,00	20 527,46	342,12	48,87	0,24
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	38	No-dinámico	X	20	1,000	20	5 530,00	110 600,00	1 843,33	263,33	1,30
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	39	Dinámico	B	2 400	0,790	1 895	25,00	47 371,07	789,52	112,79	0,56
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	40	Dinámico	B	500	0,790	395	20,00	7 895,18	131,59	18,80	0,09
Prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional	41	No-dinámico	X	1,00	1,000	1,00					1,00
Subtotal											24
Servicios nivel 2b	1	Dinámico	A	560,33	0,816	457,24	414,00	189 297,33	3 154,96	450,71	2,22
Servicios nivel 2b	2	No-dinámico	X	4,00	1,000	4,00	2 625,00	10 500,00	175,00	25,00	0,12
Servicios nivel 2b	3	Dinámico	A	5,00	0,816	4,08	3 597,00	14 676,01	244,60	34,94	0,17
Servicios nivel 2b	4a	No-dinámico	X	1,00	1,000	1,00	433,50	433,50	7,23	1,03	0,01
Servicios nivel 2b	4b	Dinámico	X	3,00	1,000	3,00	6 027,00	18 081,00	301,35	43,05	0,21
Servicios nivel 2b	5	No-dinámico	A	1,00	0,816	0,82	849,00	692,80	11,55	1,65	0,01
Servicios nivel 2b	6	No-dinámico	X	1,00	1,000	1,00	1 860,00	1 860,00	31,00	4,43	0,02
Subtotal											3
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	1	Dinámico	C	273	0,819	224	35,00	7 839,62	130,66	18,67	0,09

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2020/21, 2021/22 y 2022/23) (número de transacciones)</i>	<i>Multiplicador</i>	<i>Datos del volumen previsto para 2024/25 (datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)</i>	<i>Promedio ponderado (minutos)</i>	<i>Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)</i>	<i>Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)</i>	<i>Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)</i>	<i>Total, equivalente a tiempo completo</i>
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	2	Dinámico	C	3 527	0,819	2 890	18,00	52 020,14	867,00	123,86	0,61
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	3	Dinámico	C	386	0,819	317	42,00	13 296,77	221,61	31,66	0,16
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	4	Dinámico	C	249	0,819	204	11,50	2 343,42	39,06	5,58	0,03
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	5	Dinámico	C	6 809	0,819	5 580	21,00	117 181,36	1 953,02	279,00	1,37
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	6	Dinámico	C	4 482	0,819	3 673	36,00	132 213,77	2 203,56	314,79	1,55
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	7	Dinámico	C	13	0,819	11	25,00	266,33	4,44	0,63	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	8	Dinámico	C	304	0,819	249	22,00	5 480,64	91,34	13,05	0,06
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	9	Dinámico	C	90	0,819	73	25,00	1 836,99	30,62	4,37	0,02
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	10	Dinámico	C	1 245	0,819	1 020	18,00	18 359,47	305,99	43,71	0,22
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	11	Dinámico	C	600	0,819	491	92,00	45 209,78	753,50	107,64	0,53
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	12	Dinámico	C	475	0,819	389	40,00	15 569,99	259,50	37,07	0,18
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	13	Dinámico	C	250	0,819	205	22,25	4 558,32	75,97	10,85	0,05
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	14	Dinámico	C	0	0,819	0	21,50	0,00	0,00	0,00	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	15	Dinámico	C	0	0,819	0	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	16	Dinámico	C	0	0,819	0	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	17	Dinámico	E	216	0,941	203	90,00	18 296,47	304,94	43,56	0,21

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2020/21, 2021/22 y 2022/23) (número de transacciones)</i>	<i>Multiplicador</i>	<i>Datos del volumen previsto para 2024/25 (datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)</i>	<i>Promedio ponderado (minutos)</i>	<i>Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)</i>	<i>Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)</i>	<i>Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)</i>	<i>Total, equivalente a tiempo completo</i>
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	18	Dinámico	C	1 718	0,819	1 408	16,00	22 530,04	375,50	53,64	0,26
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	19	Dinámico	C	432	0,819	354	20,00	7 085,71	118,10	16,87	0,08
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	20	Dinámico	C	347	0,819	284	20,00	5 687,14	94,79	13,54	0,07
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	21	Dinámico	C	1 422	0,819	1 166	25,00	29 139,09	485,65	69,38	0,34
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	22	Dinámico	C	25 548	0,819	20 936	10,00	209 356,22	3 489,27	498,47	2,46
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	23	Dinámico	C	754	0,819	618	25,50	15 749,04	262,48	37,50	0,18
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	24	Dinámico	C	1 160	0,819	951	21,50	20 437,66	340,63	48,66	0,24
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	25	Dinámico	C	122	0,819	100	15,00	1 503,73	25,06	3,58	0,02
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	26	Dinámico	C	347	0,819	284	27,00	7 670,27	127,84	18,26	0,09
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	27	Dinámico	C	10	0,819	8	102,00	835,86	13,93	1,99	0,01
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	28	No-dinámico	X	67 074	1,000	67 074	9,00	603 663,00	10 061,05	1 437,29	7,08
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	29a	Dinámico	C	1 245	0,819	1 020	30,00	30 599,12	509,99	72,86	0,36
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	29b	No-dinámico	X	565	1,000	565	150,00	84 800,00	1 413,33	201,90	0,99
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	30	Dinámico	C	43 599	0,819	35 728	2,75	98 251,80	1 637,53	233,93	1,15
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	31	Dinámico	C	366	0,819	300	45,00	13 509,01	225,15	32,16	0,16
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	32	Dinámico	C	601	0,819	493	294,00	144 795,96	2 413,27	344,75	1,70

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2020/21, 2021/22 y 2022/23) (número de transacciones)</i>	<i>Multiplicador</i>	<i>Datos del volumen previsto para 2024/25 (datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)</i>	<i>Promedio ponderado (minutos)</i>	<i>Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)</i>	<i>Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)</i>	<i>Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)</i>	<i>Total, equivalente a tiempo completo</i>
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	33	Dinámico	C	144	0,819	118	552,00	65 138,27	1 085,64	155,09	0,76
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	34	Dinámico	C	1 042	0,819	854	20,43	17 439,41	290,66	41,52	0,20
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	35	Dinámico	C	1 072	0,819	878	20,43	17 947,24	299,12	42,73	0,21
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	36	Dinámico	C	393	0,819	322	20,39	6 561,09	109,35	15,62	0,08
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	37	Dinámico	C	825	0,819	676	20,40	13 786,16	229,77	32,82	0,16
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	38	Dinámico	C	781	0,819	640	15,00	9 600,13	160,00	22,86	0,11
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	39	Dinámico	C	17	0,819	14	15,00	208,97	3,48	0,50	0,00
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	40	No-dinámico	X	1	1,000	1	10 800,00	10 800,00	180,00	25,71	0,13
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	41	No-dinámico	X	4	1,000	4	5 530,00	22 120,00	368,67	52,67	0,26
Prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional	42	No-dinámico	X	1	1,000	1					1,00
Subtotal											23
Prestaciones y nómina del personal uniformado	1	Dinámico	D	4 179	0,834	3 487	60,00	209 226,79	3 487,11	498,16	2,45
Prestaciones y nómina del personal uniformado	2	Dinámico	D	7 466	0,834	6 230	22,50	140 168,02	2 336,13	333,73	1,64
Prestaciones y nómina del personal uniformado	3a	No-dinámico	X	12	1,000	12	10,00	120,00	2,00	0,29	0,00
Prestaciones y nómina del personal uniformado	3b	Dinámico	D	7 381	0,834	6 159	3,00	18 475,97	307,93	43,99	0,22

Línea de servicios	Identificación del proceso	Tipo de multiplicador	Categoría de multiplicador	Datos del volumen de referencia (promedio de 2020/21, 2021/22 y 2022/23) (número de transacciones)		Datos del volumen previsto para 2024/25 (datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)		Promedio ponderado (minutos)	Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)	Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)	Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)	Total, equivalente a tiempo completo
				Multiplicador		Multiplicador						
Prestaciones y nómina del personal uniformado	4	Dinámico	D	4 630	0,834	3 863	45,00	173 828,62	2 897,14	413,88	2,04	
Prestaciones y nómina del personal uniformado	5	Dinámico	D	6 652	0,834	5 550	1,50	8 324,93	138,75	19,82	0,10	
Prestaciones y nómina del personal uniformado	6	No-dinámico	X	24	1,000	24	886,50	429 276,00	7 154,60	1 022,09	5,03	
Prestaciones y nómina del personal uniformado	7a	Dinámico	D	6 601	0,834	5 507	30,00	165 222,08	2 753,70	393,39	1,94	
Prestaciones y nómina del personal uniformado	7b	No-dinámico	X	250	1,000	250	150,00	37 500,00	625,00	89,29	0,44	
Prestaciones y nómina del personal uniformado	8	Dinámico	D	3 438	0,834	2 869	30,00	86 056,99	1 434,28	204,90	1,01	
Prestaciones y nómina del personal uniformado	9	Dinámico	D	5 293	0,834	4 417	60,00	264 996,13	4 416,60	630,94	3,11	
Prestaciones y nómina del personal uniformado	10	Dinámico	D	2 190	0,834	1 827	60,00	109 619,62	1 826,99	261,00	1,29	
Prestaciones y nómina del personal uniformado	11	Dinámico	D	4 282	0,834	3 572	5,00	17 862,49	297,71	42,53	0,21	
Prestaciones y nómina del personal uniformado	12	No-dinámico	X	0,5	1,000	0,5					0,50	
Prestaciones y nómina del personal uniformado	13	No-dinámico	X	6	1,000	6 5 530,00		33 180,00	553,00	79,00	0,39	
Prestaciones y nómina del personal uniformado	14	No-dinámico	X	1,0	1,000	1,0					1,00	
Subtotal												21
Viajes	1	Dinámico	A	3 923	0,816	3 201	87,50	280 107,06	4 668,45	666,92	3,29	
Viajes	2	Dinámico	B	10 415	0,790	8 223	54,50	448 158,47	7 469,31	1 067,04	5,26	
Viajes	3	Dinámico	D	4 667	0,834	3 894	22,92	89 244,29	1 487,40	212,49	1,05	
Viajes	4	Dinámico	D	4 901	0,834	4 089	30,90	126 357,85	2 105,96	300,85	1,48	
Viajes	5	Dinámico	D	8 700	0,834	7 259	27,50	199 630,83	3 327,18	475,31	2,34	

Línea de servicios	Identificación del proceso	Tipo de multiplicador	Categoría de multiplicador	Datos del volumen de referencia (promedio de 2020/21, 2021/22 y 2022/23) (número de transacciones)		Datos del volumen previsto para 2024/25 (datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)		Promedio ponderado (minutos)	Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)	Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)	Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)	Total, equivalente a tiempo completo
				Multiplicador	Multiplicador	Multiplicador	Multiplicador					
Viajes	6	Dinámico	D	4 667	0,834	3 894	34,50	134 333,68	2 238,89	319,84	1,58	
Viajes	7	Dinámico	D	4 901	0,834	4 089	29,00	118 588,27	1 976,47	282,35	1,39	
Viajes	8	Dinámico	D	9 568	0,834	7 983	10,00	79 829,81	1 330,50	190,07	0,94	
Viajes	9	No-dinámico	X	3	1,000	3					3,00	
Viajes	10	No-dinámico	X	1	1,000	1					1,00	
Subtotal											21	
Solicitudes de reembolso	1	Dinámico	B	5 826	0,790	4 600	12,00	55 199,93	920,00	131,43	0,65	
Solicitudes de reembolso	2	Dinámico	A	6 137	0,816	5 008	21,00	105 159,74	1 752,66	250,38	1,23	
Solicitudes de reembolso	3	Dinámico	A	3 719	0,816	3 035	17,00	51 595,49	859,92	122,85	0,61	
Solicitudes de reembolso	4	Dinámico	D	4 907	0,834	4 094	40,00	163 770,28	2 729,50	389,93	1,92	
Solicitudes de reembolso	5	Dinámico	D	0	0,834	0	17,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Solicitudes de reembolso	6	No-dinámico	X	1	1,000	1					1,00	
Solicitudes de reembolso	7	No-dinámico	X	1	1,000	1					1,00	
Subtotal											6	
Subsidio de educación	1	Dinámico	B	6 751	0,790	5 330	199,29	1 062 199,79	17 703,33	2 529,05	12,46	
Subsidio de educación	2	No-dinámico	X	1	1,000	1					1,00	
Subtotal											13	
Servicios de caja	1a	No-dinámico	X	20 000	1,000	20 000	15,00	300 000,00	5 000,00	714,29	3,52	
Servicios de caja	1b	Dinámico	A	84 856	0,816	69 243	1,20	83 092,08	1 384,87	197,84	0,97	
Servicios de caja	1c	Dinámico	A	211 936	0,816	172 943	1,60	276 708,87	4 611,81	658,83	3,25	
Servicios de caja	2a	No-dinámico	X	10 333	1,000	10 333	45,00	465 000,00	7 750,00	1 107,14	5,45	
Servicios de caja	2b	Dinámico	A	6 485	0,816	5 292	30,00	158 747,39	2 645,79	377,97	1,86	
Servicios de caja	3	Dinámico	A	917	0,816	748	55,00	41 140,71	685,68	97,95	0,48	
Servicios de caja	4	No-dinámico	X	24	1,000	24	515,00	12 360,00	206,00	29,43	0,14	
Servicios de caja	5	No-dinámico	X	24	1,000	24	805,00	19 320,00	322,00	46,00	0,23	

Línea de servicios	Identificación del proceso	Tipo de multiplicador	Categoría de multiplicador	Datos del volumen de referencia (promedio de 2020/21, 2021/22 y 2022/23) (número de transacciones)		Datos del volumen previsto para 2024/25 (datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)		Promedio ponderado (minutos)	Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)	Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)	Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)	Total, equivalente a tiempo completo
				Multiplicador	Multiplicador	Multiplicador	Multiplicador					
Servicios de caja	6a	No-dinámico	X	250	1,000	250	50,00	12 500,00	208,33	29,76	0,15	
Servicios de caja	6b	Dinámico	A	5 863	0,816	4 784	1,00	4 784,02	79,73	11,39	0,06	
Servicios de caja	7a	No-dinámico	X	250	1,000	250	150,00	37 500,00	625,00	89,29	0,44	
Servicios de caja	7b	Dinámico	A	15 648	0,816	12 769	13,25	169 192,71	2 819,88	402,84	1,98	
Servicios de caja	7c	Dinámico	A	13 061	0,816	10 658	5,00	53 291,16	888,19	126,88	0,63	
Servicios de caja	8	Dinámico	A	1 443	0,816	1 178	7,50	8 833,35	147,22	21,03	0,10	
Servicios de caja	9	No-dinámico	X	1	1,000	1	10,00	10,00	0,17	0,02	0,00	
Servicios de caja	10	No-dinámico	X	1	1,000	1	25,00	25,00	0,42	0,06	0,00	
Servicios de caja	11	No-dinámico	X	1	1,000	1	65,00	65,00	1,08	0,15	0,00	
Servicios de caja	12	No-dinámico	X	250	1,000	250	120,00	30 000,00	500,00	71,43	0,35	
Servicios de caja	13	No-dinámico	X	1	1,000	1					1,00	
Subtotal											21	
Proveedores	1	Dinámico	E	34 622	0,941	32 585	40,60	1 322 960,08	22 049,33	3 149,90	15,52	
Proveedores	2	Dinámico	E	8 656	0,941	8 146	39,50	321 782,18	5 363,04	766,15	3,77	
Proveedores	3a	Dinámico	A	17 579	0,816	14 345	23,00	329 928,39	5 498,81	785,54	3,87	
Proveedores	3b	Dinámico	A	586	0,816	478	23,00	10 997,61	183,29	26,18	0,13	
Proveedores	4	Dinámico	D	3 286	0,834	2 742	44,00	120 636,65	2 010,61	287,23	1,41	
Proveedores	5	Dinámico	A	9 600	0,816	7 834	15,00	117 502,31	1 958,37	279,77	1,38	
Proveedores	6	Dinámico	A	34 800	0,816	28 397	13,00	369 164,80	6 152,75	878,96	4,33	
Proveedores	7	No-dinámico	X	1	1,000	1					1,00	
Subtotal											31	
Control interno	1	Dinámico	E	2 080	0,941	1 958	451,48	883 838,49	14 730,64	2 104,38	10,37	
Control interno	2	Dinámico	E	480	0,941	452	212,60	96 045,18	1 600,75	228,68	1,13	
Control interno	3	No-dinámico	E	12	0,941	11	810,00	9 148,24	152,47	21,78	0,11	
Control interno	4	No-dinámico	E	12	0,941	11	570,00	6 437,65	107,29	15,33	0,08	
Control interno	5	No-dinámico	E	12	0,941	11	930,00	10 503,53	175,06	25,01	0,12	

Línea de servicios	Identificación del proceso	Tipo de multiplicador	Categoría de multiplicador	Datos del volumen de referencia (promedio de 2020/21, 2021/22 y 2022/23) (número de transacciones)		Datos del volumen previsto para 2024/25 (datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)		Promedio ponderado (minutos)	Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)	Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)	Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)	Total, equivalente a tiempo completo
				Multiplicador		Multiplicador						
Control interno	6	No-dinámico	E	4	0,941	4	900,00	3 388,24	56,47	8,07	0,04	
Control interno	7	No-dinámico	E	54	0,941	51	2 931,75	149 001,88	2 483,36	354,77	1,75	
Control interno	8	No-dinámico	E	220	0,941	207	126,32	26 154,80	435,91	62,27	0,31	
Control interno	9	No-dinámico	E	220	0,941	207	126,32	26 154,80	435,91	62,27	0,31	
Control interno	10	No-dinámico	E	220	0,941	207	126,32	26 154,80	435,91	62,27	0,31	
Control interno	11	No-dinámico	X	1	1,000	1					1,00	
Subtotal											16	
Contaduría	1	Dinámico	F	18	1,000	18	9 670,29	177 288,73	2 954,81	422,12	2,08	
Contaduría	2	Dinámico	F	220	1,000	220	245,40	53 988,00	899,80	128,54	0,63	
Contaduría	3	Dinámico	F	220	1,000	220	900,00	198 000,00	3 300,00	471,43	2,32	
Contaduría	4	Dinámico	G	6 419	0,857	5 502	30,00	165 068,57	2 751,14	393,02	1,94	
Contaduría	5	Dinámico	G	2 889	0,857	2 476	10,00	24 760,29	412,67	58,95	0,29	
Contaduría	6	Dinámico	G	2 317	0,857	1 986	10,00	19 860,00	331,00	47,29	0,23	
Contaduría	7	No-dinámico	X	12	1,000	12	2 295,00	27 540,00	459,00	65,57	0,32	
Contaduría	8	No-dinámico	X	12	1,000	12	2 075,00	24 900,00	415,00	59,29	0,29	
Contaduría	9	No-dinámico	X	124	1,000	124	30,00	3 710,00	61,83	8,83	0,04	
Contaduría	10	Dinámico	E	4 750	0,941	4471	330,00	1 475 294,12	24 588,24	3 512,61	17,30	
Contaduría	11	No-dinámico	X	12	1,000	12	287,00	3 444,00	57,40	8,20	0,04	
Contaduría	12	No-dinámico	X	2	1,000	2	360,00	720,00	12,00	1,71	0,01	
Contaduría	13	Dinámico	E	464	0,941	437	348,76	152 306,38	2 538,44	362,63	1,79	
Contaduría	14	Dinámico	G	84	0,857	72	60,00	4 320,00	72,00	10,29	0,05	
Contaduría	15	No-dinámico	X	12	1,000	12	5 615,00	67 380,00	1 123,00	160,43	0,79	
Contaduría	16	Dinámico	F	232	1,000	232	150,00	34 800,00	580,00	82,86	0,41	
Contaduría	17	No-dinámico	X	1	1,000	1					1,00	
Subtotal											30	

<i>Línea de servicios</i>	<i>Identificación del proceso</i>	<i>Tipo de multiplicador</i>	<i>Categoría de multiplicador</i>	<i>Datos del volumen de referencia (promedio de 2020/21, 2021/22 y 2022/23) (número de transacciones)</i>	<i>Multiplicador</i>	<i>Datos del volumen previsto para 2024/25 (datos del volumen de referencia por el multiplicador) (número de transacciones)</i>	<i>Promedio ponderado (minutos)</i>	<i>Total, minutos (volumen de transacciones multiplicado por el promedio ponderado de minutos)</i>	<i>Total, horas (sobre la base de siete horas de tiempo productivo transaccional efectivo)</i>	<i>Total, días (sobre la base de 203 días productivos por año)</i>	<i>Total, equivalente a tiempo completo</i>
Sección de Servicios al Cliente	1	Dinámico	A	4 622	0,816	3 771	205,00	773 125,80	12 885,43	1 840,78	9,07
Sección de Servicios al Cliente	2	No-dinámico	X	2	1,000	2					2,00
Sección de Servicios al Cliente	3	No-dinámico	X	1	1,000	1					1,00
Sección de Servicios al Cliente	4	No-dinámico	X	1	1,000	1					1,00
Sección de Servicios al Cliente	5	No-dinámico	X	3	1,000	3					3,00
Sección de Servicios al Cliente	6	No-dinámico	X	1	1,000	1					1,00
Sección de Servicios al Cliente	7	No-dinámico	X	2	1,000	2					2,00
Subtotal											19
Total (redondeado)											240

Anexo IV

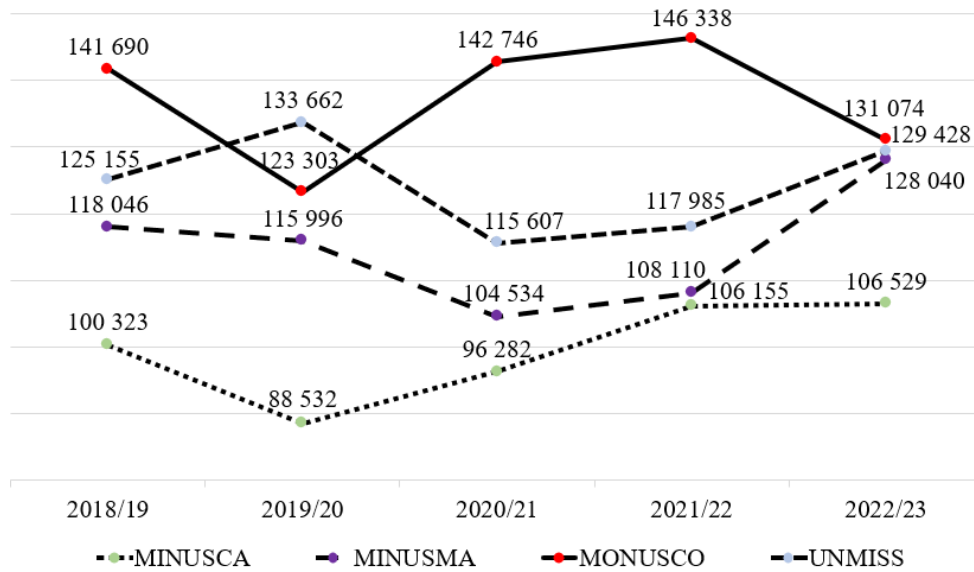
Tendencias de utilización de los servicios del Centro Regional de Servicios entre los ejercicios 2018/19 y 2022/23

A. Volumen de transacciones por cliente

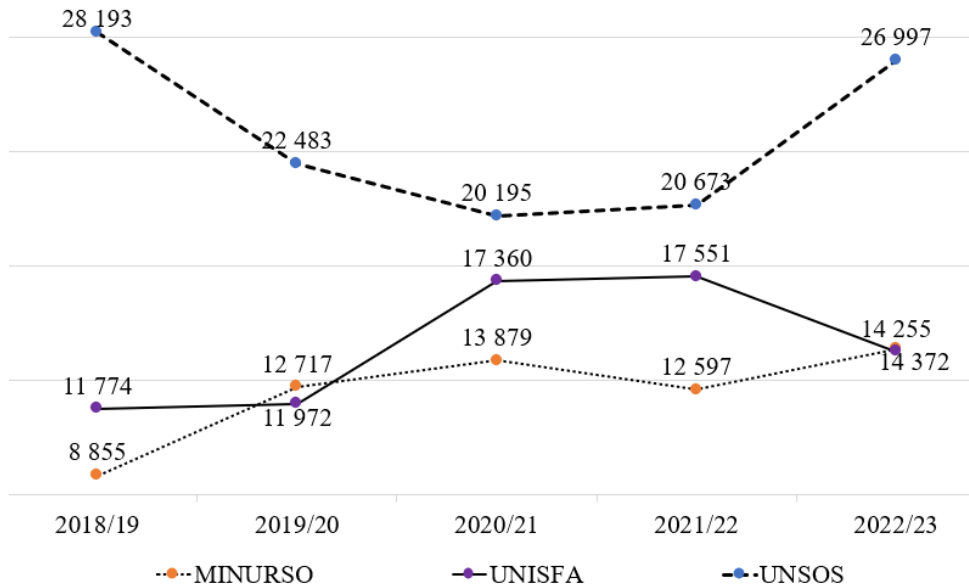
Misión	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23
<i>Misiones de mantenimiento de la paz</i>					
MINURSO	8 855	12 717	13 879	12 597	14 372
MINUSCA	100 323	88 532	96 282	106 155	106 529
MINUSMA	118 046	115 996	104 534	108 110	128 040
MONUSCO	141 690	123 303	142 746	146 338	131 074
UNISFA	11 774	11 972	17 360	17 551	14 255
UNMISS	125 155	133 662	115 607	117 985	129 428
UNSOS	28 193	22 483	20 195	20 673	26 997
<i>Otras misiones</i>					
Comisión Mixta Camerún-Nigeria	103	244	472	682	529
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África	–	–	17	57	171
Grupo de Expertos dimanante de la resolución 2713 (2023)	–	40	53	52	40
Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos	899	1 126	543	838	1 510
UNAMID	134 099	88 158	67 579	6 032	7 364
UNIOGBIS	2 716	4 276	2 328	43	74
UNITAMS	–	–	610	4 165	7 691
Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana	560	931	538	815	1 172
UNOCA	2 424	1 840	1 612	2 183	2 180
UNOWAS	1 490	2 412	2 053	3 398	3 707
UNSMIL	1 883	3 684	3 250	4 120	5 354
UNSOM	4 189	7 106	5 395	6 034	8 756

Abreviaciones: 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, UNAMID = Operación Híbrida de la Unión Africana y las Naciones Unidas en Darfur, UNIOGBIS = Oficina Integrada de las Naciones Unidas para la Consolidación de la Paz en Guinea-Bissau, UNISFA = Fuerza Provisional de Seguridad de las Naciones Unidas para Abyei, UNITAMS = Misión Integrada de Asistencia de las Naciones Unidas para la Transición en el Sudán, UNMISS = Misión de las Naciones Unidas en Sudán del Sur, UNOCA = Centro de Operaciones de las Naciones Unidas en el Afganistán, UNOWAS = Oficina de las Naciones Unidas para África Occidental y el Sahel, UNSMIL = Misión de Apoyo de las Naciones Unidas en Libia, UNSOM = Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en Somalia y UNSOS = Oficina de las Naciones Unidas de Apoyo en Somalia.

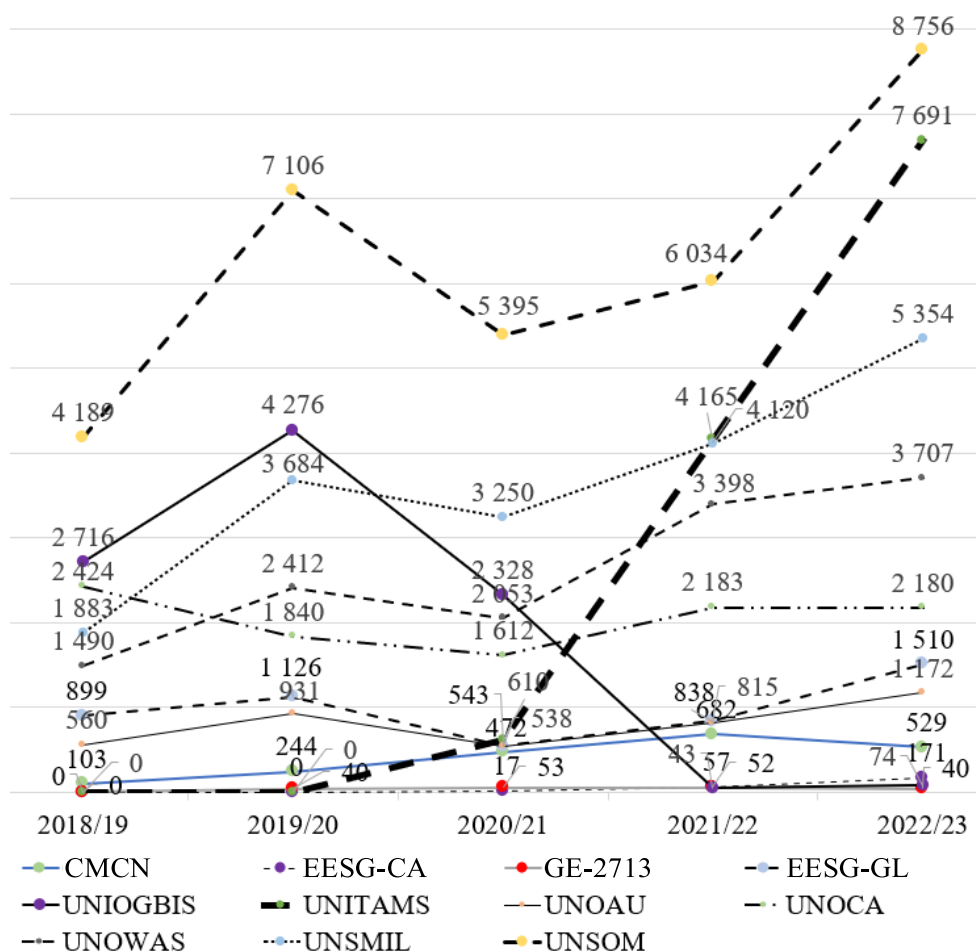
B. Misiones de mantenimiento de la paz: tendencia de las transacciones, por volumen (superior a 100.000), agregadas para todas las líneas de servicio



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



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



Anexo V

Ganancias en eficiencia, mejoras de los resultados y ahorros de costos derivados de la prestación de servicios a las operaciones de mantenimiento de la paz

1. Este anexo responde al párrafo 59 de la resolución [76/274](#) de la Asamblea General, en el que esta solicitaba que se le informase sobre la mejora de la eficiencia y los resultados y sobre los ahorros de costos que se derivasen de la prestación de servicios por parte del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda).
2. El Centro ha aportado desde que se creó importantes beneficios cuantificables al reducir los costos mediante el incremento de las economías de escala y la disminución de los gastos de personal de las entidades clientes, al recurrir en mayor medida a la mano de obra nacional, al ofrecer soluciones de tecnología de la información y las comunicaciones optimizadas y provechosas y al fomentar un marco integrado de gestión de la cadena de suministro.
3. Uno de los principales objetivos del Centro Regional de Servicios era reducir el número de civiles desplegados en lugares de destino peligrosos, mejorando así sus condiciones de vida, y ampliar la capacidad del Centro para atraer y retener personal, lo que le permitiría cosechar más fácilmente los frutos esperados al aplicar sus planteamientos. ([A/64/660](#), párr. 116). Desde que se creó, el Centro ha conseguido mejorar la relación costo-eficacia reduciendo los gastos de personal al suprimir plazas y evitar el pago de prestaciones por condiciones de vida difíciles y mejorando la eficiencia y la productividad.

Obtención de beneficios: ahorro de costos

Ahorrar y evitar gastos

4. En el informe del Secretario General titulado “Sinopsis de la financiación de las operaciones de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz: ejecución de los presupuestos para el período comprendido entre el 1 de julio de 2014 y el 30 de junio de 2015 y presupuesto para el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017” ([A/70/749](#), anexo IX, cuadro 8) se presentó una síntesis de los ahorros en gastos de personal conseguidos gracias al establecimiento del Centro Regional de Servicios. Durante el período que comprende los ejercicios 2010/11 a 2014/15 se registraron 21,809 millones de dólares de costos asociados y un ahorro total en gastos de personal de 46,789 millones de dólares, es decir, que en ese momento hubo un ahorro neto de unos 25 millones de dólares. En un informe sinóptico previo ([A/67/723](#), anexo II.III, cuadro B.2), se señalaba que el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos, adscrito al Centro Regional de Servicios, había logrado un ahorro de 102,4 millones de dólares, 75,2 millones en el ejercicio económico 2010/11 y 27,2 millones en 2011/12. En el informe de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto ([A/67/780](#), párrs. 238 y 239) también se reflejaba este hecho.
5. La creación de puestos de apoyo en el Centro Regional de Servicios permitió evitar costos en las misiones clientes, ya que se redujeron los pagos de algunas prestaciones, como la prestación por peligrosidad, la licencia de descanso y recuperación, la prestación por lugar de destino no apto para familias, la prestación por condiciones de vida difíciles y el ajuste por lugar de destino. El Centro estima que gracias a ello se obtuvo un beneficio de 38,68 millones de dólares en relación con las prestaciones por pagar en el Centro durante el período que abarca los ejercicios 2017/18 a 2022/23. El cálculo se basó en las siguientes premisas: a) la proporción de

personal que corresponde a cada misión cliente se asocia al volumen de transacciones que el Centro realiza para ella; b) cuando una prestación no tiene una cuantía única se utiliza una cuantía media; y c) todos los miembros del personal utilizan el máximo posible de prestaciones de descanso y recuperación (véase el cuadro 1).

Cuadro 1
Ahorros obtenidos al evitar costos gracias a la creación de puestos en el Centro Regional de Servicios

<i>Origen del ahorro</i>	<i>2017/18</i>	<i>2018/19</i>	<i>2019/20</i>	<i>2020/21</i>	<i>2021/22</i>	<i>2022/23</i>	<i>Total</i>
Evitación de gastos-prestación por peligrosidad	2 181,6	1 947,7	1 838,9	1 785,6	1 709,5	1 682,6	11 145,9
Evitación de gastos-licencia de descanso y recuperación	225,2	244,2	239,6	469,2	1 306,0	1 204,9	3 689,1
Evitación de gastos-prestación por lugar de destino no apto para familias	1 228,5	1 160,3	1 105,7	1 064,7	1 105,7	1 146,6	6 811,4
Evitación de gastos-prestación por condiciones de vida difíciles	1 101,1	1 043,5	991,3	976,2	1 006,4	1 022,4	6 140,9
Evitación de gastos-ajuste por lugar de destino	1 295,3	1 455,0	1 784,8	2 392,2	2 296,9	1 663,8	10 887,9
Total	6 031,6	5 850,6	5 960,3	6 687,9	7 424,4	6 720,3	38 675,1

Iniciativas ambientales

6. El Centro Regional de Capacitación y Conferencias, situado en un lugar céntrico, ofrece formación al personal de las Naciones Unidas con destino en África. Su ubicación beneficia a la Organización, ya que proporciona a su personal un espacio de formación cercano, lo que permite reducir las emisiones de carbono de las operaciones de las Naciones Unidas. Gracias a su uso, en 2022 las emisiones de carbono disminuyeron en 224 toneladas métricas, según mediciones realizadas de conformidad con la calculadora de emisiones de carbono de la OACI. En créditos de carbono, teniendo en cuenta la fluctuación de los precios, esa reducción equivaldría a unos 13.440 dólares.

7. Además del ahorro obtenido con la disminución de las emisiones de carbono, hubo otros beneficios ambientales. Aproximadamente el 83 % de la electricidad producida en Uganda procede exclusivamente de fuentes renovables. El Centro Regional de Servicios aprovecha la capacidad de energía renovable del país anfitrión para el suministro eléctrico, a diferencia de las misiones sobre el terreno, que no tienen esa posibilidad. Así consigue que el impacto ambiental de las emisiones de carbono sea mínimo, puesto que el grueso de su suministro eléctrico no depende de generadores diésel. Además, la fiabilidad del suministro urbano de electricidad de fuentes renovables que proporciona el país anfitrión permite reducir el consumo de energías fósiles como el combustible para generadores, que de no eliminarse de forma segura tendría consecuencias negativas para el ecosistema. Con ello se contribuye a cumplir objetivos de la política ambiental del Departamento de Apoyo Operacional como prevenir la contaminación del agua, la tierra y el aire, reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y preservar y rehabilitar los ecosistemas y el patrimonio cultural.

Obtención de beneficios: mayor eficiencia y mejores resultados

Escalabilidad

8. En su resolución [64/269](#), la Asamblea afirmó que el establecimiento de un centro regional debía respetar el principio de que deben celebrarse acuerdos financieros separados para las misiones y que sus recursos y volumen de actividades debían poder ajustarse según se tratase de la puesta en marcha, ampliación, reducción o liquidación de las misiones sobre el terreno a las que prestase sus servicios.

9. La escalabilidad del Centro Regional de Servicios también ha redundado en un uso eficiente de los recursos humanos. Se trata de un modelo centrado en los elementos transaccionales que para el análisis utiliza equivalentes a tiempo completo, como se expuso en los párrafos 28 a 35. Ejemplo de ello es que, tras los grandes esfuerzos desplegados para cerrar la UNAMID mediante un proceso de reducción que duró varios años, el Centro suprimió 19 puestos atendiendo a su modelo de escalabilidad.

10. El modelo lleva utilizándose muchos años y es revisado por los auditores y los distintos órganos legislativos. A continuación se indican algunas de las mejoras de la eficiencia y los resultados conseguidas con el modelo: a) la optimización del empleo del personal del Centro Regional de Servicios; b) la capacidad de determinar con rapidez y eficacia las necesidades de recursos para responder a la demanda; c) el aumento de la credibilidad y la confianza al justificar las necesidades de recursos; y d) una mejor experiencia del cliente. El modelo se ajusta a las modificaciones de los servicios ofrecidos, las mejoras del sistema y los cambios de calendario, entre otros factores. Durante la pandemia de COVID-19 se utilizó un procedimiento de media ponderada para tener en cuenta las grandes fluctuaciones en los volúmenes de transacciones y mejorar la precisión del modelo. En la propuesta presupuestaria para 2024/25 se ha dejado de utilizar la media ponderada, lo que pone de manifiesto la ductilidad del modelo.

11. En los cuadros 2 y 3 se hace una presentación somera de los clientes y servicios.

Cuadro 2
Evolución de la clientela del Centro Regional desde su creación, por año

	5		6			7				8				
	MONUSCO	MONUSCO	MONUSCO	UNAMID	UNISFA	UNMISS	UNSOA	MINUSMA	MINURSO	UNOCA	ONUUA	UNOCA	UNOCA	
MMP 4	UNAMID	UNISFA	UNISFA	UNMIS	UNSOA	MPE 5	MPE 5	MPE 5	ONUUA	UNOWAS	CMCN	UNOWAS	UNOWAS	
MINURCAT	UNISFA	UNMISS	UNMISS	UNSOA	MPE 5	MPE 5	MPE 5	ONUUA	UNOWAS	CMCN	UNOWAS	UNOWAS	UNOWAS	
MONUC	UNMISS	UNSOA	UNSOA	MPE 4	EESG-GL	EESG-GL	EESG-GL	EESG-CA	CMCN	UNSMIL	CMCN	CMCN	CMCN	
UNAMID	UNSOA	MPE 3	MPE 3	BNUB/ MENUB	GSSE	GSSE	GSSE	UNOWAS	UNSMIL	GE-2713	UNSMIL	UNSMIL	UNSMIL	
UNMIS	MPE 2	BNUB	BNUB	BINUCA	EESG-B	EESG-B	EESG-B	CMCN	GE-2713	UNITAMS	GE-2713	GE-2713	GE-2713	
MPE 1	BNUB	UNPOS	BINUCA	UNSOA	UNSOA	UNSOA	UNSOA	UNSMIL	UNIOGBIS	UNIOGBIS	UNITAMS	UNITAMS	UNITAMS	
BINUB	UNPOS	BINUCA	UNPOS	UNMEER	UNOCA	UNOCA	UNOCA	UNIOGBIS	EERC	EERC	CRSE	CRSE	CRSE	
	2011/12	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	

Abreviaciones: BINUB = Oficina Integrada de las Naciones Unidas en Burundi, BINUCA = Oficina Integrada de las Naciones Unidas para la Consolidación de la Paz en la República Centroafricana, CMCN = Comisión Mixta Camerún-Nigeria, CRSE = Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda), EERC = Capacidad Europea de Respuesta a Emergencias, EESG-CA = Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, EESG-EESG-B = Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, EESG-GL = Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, GE-2713 = Grupo de Expertos dimanante de la resolución 2713 (2023), GSSE = Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea, MENUB = Misión de Observación Electoral de las Naciones Unidas en Burundi, MINURCAT = Misión de las Naciones Unidas en la República Centroafricana y el Chad, MINURSO = Misión de las Naciones Unidas para el Referéndum del Sáhara Occidental, MINUSCA = Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Centroafricana, MINUSMA = Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en Mali, MMP = misión de mantenimiento de la paz, MONUC = Misión de Observación de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo, MONUSCO = Misión de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo, MPE = misión política especial, ONUUA = Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, UNAMID = Operación Híbrida de la Unión Africana y las Naciones Unidas en Darfur, UNIOGBIS = Oficina Integrada de las Naciones Unidas para la Consolidación de la Paz en Guinea-Bissau, UNISFA = Fuerza Provisional de Seguridad de las Naciones Unidas para Abyei, UNITAMS = Misión Integrada de Asistencia de las Naciones Unidas para la Transición en el Sudán, UNMEER = Misión de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola, UNMIS = Misión de las Naciones Unidas en el Sudán, UNMISS = Misión de las Naciones Unidas en Sudán del Sur, UNOCA = Oficina Regional de las Naciones Unidas para África Central, UNOWAS = Oficina de las Naciones Unidas para África Occidental y el Sahel, UNPOS = Oficina Política de las Naciones Unidas para Somalia, UNSMIL = Misión de Apoyo de las Naciones Unidas en Libia, UNSOA = Oficina de las Naciones Unidas de Apoyo a la Misión de la Unión Africana en Somalia, UNSOM = Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en Somalia y UNSOS = Oficina de las Naciones Unidas de Apoyo en Somalia.

Cuadro 3
Evolución de los servicios del Centro Regional de Servicios desde su creación, por año

2011/12	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23
Incorporación y separación	Incorporación y separación	Incorporación y separación	Incorporación y separación	Incorporación y separación	Incorporación y separación	Incorporación y separación	Incorporación y separación	Incorporación y separación	Incorporación y separación	Incorporación y separación	Incorporación y separación	Incorporación y separación
Prestaciones y nóminas	Prestaciones y nóminas	Prestaciones y nóminas	Prestaciones y nóminas	Prestaciones y nóminas	Prestaciones y nóminas	Prestaciones y nóminas	Prestaciones y nóminas	Prestaciones y nóminas	Prestaciones y nóminas	Prestaciones y nóminas	Prestaciones y nóminas	Prestaciones y nóminas
Servicios financieros	Servicios financieros	Servicios financieros	Servicios financieros	Servicios financieros	Viajes y solicitudes de reembolso	Viajes y solicitudes de reembolso	Viajes y solicitudes de reembolso	Viajes y solicitudes de reembolso	Viajes y solicitudes de reembolso	Viajes y solicitudes de reembolso	Viajes y solicitudes de reembolso	Viajes y solicitudes de reembolso
Capacitación y conferencias	Subsidio de educación	Subsidio de educación	Subsidio de educación	Subsidio de educación	Servicios financieros	Servicios financieros	Servicios financieros	Servicios financieros	Servicios financieros	Servicios financieros	Servicios financieros	Servicios financieros
Apoyo al transporte	Capacitación y conferencias	Capacitación y conferencias	Capacitación y conferencias	Capacitación y conferencias	Subsidio de educación	Subsidio de educación	Subsidio de educación	Subsidio de educación	Subsidio de educación	Subsidio de educación	Subsidio de educación	Subsidio de educación
TIC	Apoyo al transporte	Apoyo al transporte	Apoyo al transporte	Facturación telefónica y asistencia	Capacitación y conferencias	Capacitación y conferencias	Pago de prestaciones	Pagos fuera de ciclo	Pagos fuera de ciclo	Pagos fuera de ciclo	Pagos fuera de ciclo	Pagos fuera de ciclo
	TIC	TIC	TIC	Apoyo al transporte	Facturación telefónica y asistencia	Facturación telefónica y asistencia	Nóminas (personal nacional)	Pago de prestaciones	Pago de prestaciones	Pago de prestaciones	Pago de prestaciones	Pago de prestaciones
				TIC	Apoyo al transporte	Apoyo al transporte	Capacitación y conferencias	Nóminas (personal nacional)	Nóminas (personal nacional)	Nóminas (personal nacional)	Nóminas (personal nacional)	Nóminas (personal nacional)
					TIC	TIC	Facturación telefónica y asistencia	Capacitación y conferencias	Cálculo y control de costos	Cálculo y control de costos	Cálculo y control de costos	Cálculo y control de costos
							TIC	Facturación telefónica y asistencia	Gestión centro de llamadas	Gestión centro de llamadas	Gestión centro de llamadas	Gestión centro de llamadas
								TIC	Capacitación y conferencias	Capacitación y conferencias	Capacitación y conferencias	Capacitación y conferencias
									Facturación telefónica y asistencia	Facturación telefónica y asistencia	Facturación telefónica y asistencia	Facturación telefónica y asistencia
									Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada	Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada	Administración de bienes	Administración de bienes
									TIC	TIC	Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada	Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada
											Adquisiciones y gestión de la cadena de suministro	Adquisiciones y gestión de la cadena de suministro
											TIC	TIC

Abreviaciones: GCS = gestión de la cadena de suministro, PN = personal nacional y TIC = tecnología de la información y las comunicaciones.

Conocimientos especializados en administración de operaciones sobre el terreno

12. El Centro Regional de Servicios lleva más de diez años posicionado como el mayor proveedor de servicios compartidos de la Secretaría. En el ejercicio 2022/2023, el Centro prestó apoyo a más del 77 % de las operaciones de las Naciones Unidas sobre el terreno (17 misiones clientes, además del propio Centro y varias misiones cerradas). El Centro, situado dentro del Departamento de Apoyo Operacional, es uno de los mayores asociados estratégicos de las misiones políticas especiales y de mantenimiento de la paz de la Secretaría. Además, con el tiempo, el Centro ha ido adquiriendo una experiencia sin igual en relaciones administrativas específicas sobre el terreno, como la administración del personal uniformado y la liquidación de misiones. Ningún otro centro de servicios compartidos del mundo presta este tipo de servicios al personal uniformado. La ubicación del Centro en un lugar estable y seguro, al tiempo que opera dentro del Departamento, le permite también coordinar estratégicamente las respuestas a las necesidades particulares de los clientes en tiempos de crisis. Por ejemplo, durante la pandemia de COVID-19, el Centro pudo aprovechar la amplia información facilitada por los clientes para proporcionar escenarios de casos reales que mostraban cómo la pandemia estaba afectando a sus clientes. Esto permitió adaptar las soluciones políticas y las directrices a las necesidades de más de 16.000 clientes.

13. Durante los ejercicios 2022/23 y 2023/24, el Centro Regional de Servicios ha mantenido su posición de facilitador clave y ha aprovechado su experiencia y las economías de escala para afrontar la evolución de las condiciones geopolíticas y otras crisis que afectan a sus clientes. El Centro cumplió su mandato básico al tiempo que respondía sin dificultades a cargas de trabajo imprevistas originadas por esos cambios. El Centro apoyó eficazmente la evacuación del personal de UNITAMS y está coordinando el apoyo administrativo para atender el abrupto cierre de MINUSMA y la UNITAMS. Estos acontecimientos exigen que el Centro aproveche sus recursos para procesar un mayor número de pagos al personal y responder al aumento de la demanda de servicios de información financiera, contabilidad, separaciones del servicio, control interno y caja, al tiempo que intensifica la coordinación con otras secciones del Departamento de Apoyo Operacional y los principales interesados. En los últimos años, el Centro tuvo que hacer frente a una mayor carga de trabajo derivada del conflicto en Sudán, el traslado del personal de Goma (República Democrática del Congo) y otras evacuaciones, el cierre de misiones pequeñas y grandes, los problemas asociados a la pandemia de COVID-19 y las sanciones impuestas por entidades regionales o mundiales a sus clientes. Estas situaciones pusieron de manifiesto las ventajas tangibles en términos de eficiencia que se derivan de contar con un centro de servicios con experiencia y una ubicación estratégica.

Servicios al cliente, análisis de datos y gestión del desempeño

14. En febrero de 2019, el Centro Regional de Servicios presentó su modelo de prestación de servicios a las grandes operaciones de mantenimiento de la paz que tiene como clientes y, posteriormente, a sus clientes de toda África. El modelo permite mejorar los resultados por los siguientes medios: a) aumentando la calidad de servicio al centrarse en el cliente; b) promoviendo el autoservicio al mejorar los conocimientos y las herramientas de los clientes; c) prestando servicios integrados y uniformes; d) mejorando la eficiencia operacional al optimizar continuamente los procesos; e) incrementando la productividad al reforzar la implicación del personal y la gestión del desempeño; f) desarrollando la capacidad mediante la formación continua y la contratación de los mejores talentos para el equipo de atención al cliente; y g) aplicando una estrategia que potencie la experiencia del cliente mejorando la planificación, la presupuestación y la ejecución.

15. Desde que se implantó el modelo, la satisfacción de los clientes del Centro no ha dejado de aumentar. En la encuesta de 2022, el 62 % de los clientes señaló que la prestación de servicios había cambiado en sentido positivo. Los comentarios de la Junta de clientes, compuesta por el director/jefe de apoyo a la misión de las misiones clientes, van en la misma dirección y en los últimos años se han formulado menos recomendaciones y han disminuido las recomendaciones pendientes. En un estudio comparativo realizado recientemente en toda la Secretaría se distinguió al Centro por tener el marco de indicadores clave del rendimiento más completo. El Centro realiza un seguimiento mensual, trimestral y anual de 52 indicadores clave del rendimiento, extrayendo información de más de 500.000 puntos de datos transaccionales. Los cuadros de mando operacionales facilitan la supervisión del personal y la actualización en tiempo real del estado de los gestores y el personal, lo que se traduce en un sistema consistente de gestión del desempeño, un mejor servicio al cliente y mejores resultados. El Centro utiliza informes de indicadores clave del desempeño para detectar aspectos que deben mejorarse, lo que estimula respuestas de gestión proactivas. La implicación de la comunidad y las redes de mejora de los procesos mejoran aún más el rendimiento y abordan cuestiones transversales.

Gestión de archivos y expedientes

16. En 2019, en colaboración con sus misiones clientes y el Departamento de Apoyo Operacional, el Centro Regional de Servicios comenzó a crear un repositorio digital, que contenía 20.429 carpetas de personal a 11 de diciembre de 2023, para los registros de recursos humanos del personal nacional e internacional de todas las misiones clientes. Además, el Centro ha reforzado la gestión de expedientes contribuyendo a digitalizar los de las misiones en proceso de cierre, ya sea mediante proyectos en los que los expedientes se envían al Centro para su digitalización o mediante la formación de coordinadores en diversas misiones sobre la digitalización y la incorporación de expedientes en el repositorio. La mejora de los resultados al aplicar ese tipo de medidas permitió: a) asegurar que se dispusiera de la información necesaria para facilitar el procesamiento eficiente de las transacciones; b) contribuir a la reducción de la huella ecológica de las misiones; c) preservar los registros con medidas de ciberseguridad e impedir su destrucción material; y d) liberar espacio físico.

Apoyo a la tecnología de la información y las comunicaciones

17. Una vez construido el Centro Regional de Capacitación y Conferencias, el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno facilitó la organización de numerosos actos a los que asistieron miles de participantes de misiones sobre el terreno y otras entidades y de Estados Miembros y asociados. El Servicio también benefició directamente a las misiones al implantar la automatización robótica de procesos para la Dependencia de Facturación Telefónica, lo que puso de manifiesto su capacidad para ahorrar tiempo al gestionar grandes volúmenes de transacciones. El despliegue de Adobe Acrobat Sign durante la pandemia de COVID-19 facilitó la continuidad de las operaciones y la incorporación de personal a las misiones clientes.

18. Por lo que respecta a la seguridad de la información y el cumplimiento de las normas, el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno realiza evaluaciones de la vulnerabilidad de la seguridad que permiten a las misiones clientes adoptar medidas proactivas para mitigar los riesgos. Con ese fin se aplican parches informáticos, se modifica la configuración de los sistemas o se introducen medidas de seguridad adicionales que permitan reducir la probabilidad de fallos de seguridad o sus consecuencias. Desde 2015, el Servicio ha realizado 31 evaluaciones de este tipo y ha contribuido a formar a más de 1.000 personas en aspectos básicos y mejores prácticas de ciberseguridad.

19. Además de los beneficios derivados de las soluciones tecnológicas, la consolidación de la recuperación de los costos asociados al uso no oficial de diversos servicios de telecomunicaciones permitió una reducción global de cuatro puestos en el Servicio Móvil de las misiones clientes. En el Centro Regional de Servicios, para gestionar el proceso bastan un funcionario del Servicio Móvil, cuatro funcionarios nacionales y cinco contratistas, mientras que antes de la consolidación de la misma tarea se ocupaban cinco funcionarios del Servicio Móvil, seis Voluntarios de las Naciones Unidas y seis de funcionarios nacionales. Como no tenía recursos de apoyo adicionales, el Centro fue asumiendo a lo largo de los años cada vez más responsabilidades y funciones de las misiones clientes, entre ellas la MINUSCA, la UNOWAS, la UNOCA, la MINURSO y, posiblemente, la UNITAMS, con lo que se ganó en eficiencia.

Regionalización de las existencias para el despliegue en Entebbe

20. El establecimiento de la Célula de Existencias para el Despliegue Regional en el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada benefició a las misiones clientes, ya que permitió agilizar el servicio al reducir los plazos medios de entrega de los proveedores (135 días) o la Base Logística de las Naciones Unidas (119 días). La Célula ha atendido solicitudes de tres misiones. La primera de ellas la presentó la MINUSCA y se recibió en abril; el envío se preparó en cinco días y se entregó a los representantes de dicha misión. La segunda, de la UNMISS, se preparó y entregó a los representantes de la misión en Entebbe. La tercera solicitud, presentada por la UNISFA y recibida el 26 de junio de 2023, se refería a un cargamento de módulos sanitarios prefabricados en contenedores (10 activos fijos), se puso inmediatamente a disposición de las contrapartes de la UNISFA (los artículos se prepararon y transfirieron en cinco días).

Operaciones de habilitación y desplazamiento por aire y despacho de cargas

21. La instalación del Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada en el Centro Regional de Servicios también mejoró la cadena de suministro de las misiones regionales. Por ejemplo, el envío de los 10 módulos sanitarios solicitados por la UNISFA solicitó a la Célula de Existencias para el Despliegue Regional habría tardado unos 135 días en llegar. La Célula hizo el envío desde Entebbe. En general, las mercancías se entregan en un máximo de 30 días, lo que supone una reducción de los plazos de la cadena de suministro del 77 %. El apoyo que el Centro prestó desde Entebbe a la liquidación de actividades residuales de la UNAMID permitió mejorar la coordinación con la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones y la línea de servicios a los proveedores para saldar facturas por despacho de cargas y las reclamaciones correspondientes a 16 envíos pendientes a 10 misiones/entidades sobre el terreno al término de la liquidación. Además, los viajes de personal del Centro a Puerto Sudán para resolver problemas de expedición de equipo de propiedad de las Naciones Unidas procedente de la UNAMID costaron unos 600 dólares por persona, mientras que el costo de los viajes de personal desde el Centro Mundial de Servicios de las Naciones Unidas era de 3.500 dólares por cabeza. El Centro coordinó el apoyo a las expediciones de carga aérea a las misiones regionales, incluida la UNISFA. La proximidad a la UNISFA permitió intercambiar información rápidamente, entender mejor las necesidades del cliente y tomar decisiones con prontitud, con lo que pudo prestarse apoyo en siete días a partir de la solicitud (sin contar el plazo de autorización de vuelos). Durante el ejercicio 2022/23, se transportó por vía aérea desde Entebbe a Wau (Sudán del Sur), en virtud de acuerdos de flete aéreo de reserva, un total de 77 toneladas de equipo de propiedad de las Naciones Unidas.

Conclusión

22. El Centro Regional de Servicios ha conseguido aumentar la eficiencia, mejorar los resultados y ahorrar costos mediante la prestación de servicios a las operaciones de mantenimiento de la paz. También ha mostrado agilidad al ofrecer nuevos servicios con valor añadido a sus clientes y generar beneficios adicionales al ayudarles a atender las necesidades que se les iban planteando de gestionar registros, analizar datos y realizar actividades de liquidación. La incorporación del Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada también ha beneficiado a la cadena de suministro y se espera que los beneficios aumenten a medida que se van liquidando misiones de gran envergadura y que se hace más acuciante la necesidad de desplegar eficazmente las existencias hacia otras misiones. Además, el Centro continuará aportando valor a toda la Organización a través de sus redes, con lo que contribuirá a mejorar los procesos institucionales al utilizar su amplia experiencia y las enseñanzas extraídas para configurar mejor las políticas, las prácticas y los sistemas de la Secretaría y el sistema de las Naciones Unidas en su conjunto. Ya es el mayor centro de servicios compartidos de la Secretaría y un polo de excelencia y seguirá evolucionando en función de las necesidades de sus clientes con la ambición de descubrir canteras inexploradas de valor añadido y de seguir cumpliendo su mandato básico.
