

Nota informativa

**Consideraciones relativas a la
elección del país anfitrión de un
eventual centro de servicios del PMA**



Octubre de 2015

Programa Mundial de Alimentos
Roma (Italia)

Nota informativa

Consideraciones relativas a la elección del país anfitrión de un eventual centro de servicios del PMA

Índice

I.	Sinopsis	2
1)	Calendario	2
2)	Instrucciones para la presentación de las respuestas.....	2
II.	Información de antecedentes sobre el centro de servicios	4
1)	Alcance funcional.....	4
2)	Requisitos relativos a las instalaciones	5
III.	Información específica	9
1)	Modelo de patrocinio	9
2)	Especificaciones relativas a las instalaciones	10
3)	Reanudación de las actividades después de un desastre	12
4)	Prerrogativas e inmunidades de las Naciones Unidas	13
5)	Ejecución y calendario	13
6)	Hipótesis e información adicional	14

I. Sinopsis

1. La finalidad de este documento es sondear el interés de los gobiernos en asociarse con el PMA para hospedar, establecer y gestionar un centro de servicios.

1) Calendario

2. En el marco de su firme voluntad de lograr la excelencia en materia de costos, el PMA está estudiando la viabilidad de crear un centro de servicios que lo ayude a seguir proporcionando el nivel de apoyo sin precedentes necesario para respaldar su labor de acabar con el hambre en el mundo.
3. El PMA tiene previsto comenzar la primera etapa o “tanda” de los servicios prestados por ese centro durante el primer semestre de 2017, mientras que en 2018 deberían entrar en funcionamiento otros servicios. Para cumplir estos plazos, el PMA espera haber encontrado una ubicación y finalizado los acuerdos jurídicos necesarios en el último trimestre de 2016. A continuación figura un calendario más detallado:
 - 15 de diciembre de 2015: fecha límite para que los gobiernos manifiesten su interés al PMA.
 - 15 de febrero de 2016: fecha límite para que el PMA reciba una respuesta detallada a los diferentes puntos tratados en este documento.

Evaluación y finalización del proceso

4. Cuando se haya cumplido el plazo límite de recepción de las respuestas detalladas, el PMA examinará el material recibido e iniciará un proceso de consultas con los gobiernos.

2) Instrucciones para la presentación de las respuestas

5. Inicialmente, el PMA prevé una duración de 10 años como mínimo para el centro de servicios, por lo que los gobiernos deberían tener en cuenta este período de tiempo al examinar el presente documento y preparar sus respuestas. Se recibirá con agrado cualquier documento adicional que sirva para complementar o ampliar la respuesta de un gobierno, como los planos de las instalaciones, las hojas de cálculo del presupuesto y modelos de costos detallados; estos documentos deberían adjuntarse a la respuesta para facilitar su consulta.



El coordinador principal de todas las consultas relativas al presente documento es:

Sr. Robert Opp, Director de la Dirección de Innovación y Gestión del Cambio

Via Cesare Giulio Viola, 68/70

00148 Roma (Italia)

robert.opp@wfp.org

+39 066513 3497

Se invita a los gobiernos que deseen participar en la selección a presentar sus respuestas preliminares por correo electrónico antes del 15 de diciembre de 2015.

II. Información de antecedentes sobre el centro de servicios

6. En el marco del firme compromiso del PMA de alcanzar los objetivos establecidos para todo el sistema de las Naciones Unidas con el fin de lograr una mayor eficiencia y eficacia, en julio de 2014 la Directora Ejecutiva emprendió una iniciativa sobre excelencia en materia de costos que, entre otras cosas, incluía un estudio sobre la viabilidad de crear un centro de servicios.
7. Ese centro de servicios tendría como objetivo garantizar que el PMA pueda seguir proporcionando el nivel de apoyo necesario para respaldar su labor de acabar con el hambre en el mundo. Un centro de servicios daría al PMA los medios para fortalecer su organización y centrarse más en las personas a quienes presta servicios.
8. Actualmente el PMA está ultimando un estudio de viabilidad en el que se analizarán a fondo los posibles costos y beneficios del centro de servicios que se propone crear. Sin embargo, partiendo del supuesto de que habría que formular este proyecto en mayor detalle, es probable que el centro de servicios se ponga plenamente en funcionamiento en dos etapas, cuya duración total será de cuatro años. La primera serie de servicios comenzaría a funcionar en el primer semestre de 2017 y esta etapa proseguiría hasta mediados de 2018. A partir de 2019 se agregaría una segunda serie de servicios. La plantilla del centro de servicios estaría formada por empleados tanto internacionales como locales, aunque la mayor parte se contrataría a nivel local.
9. Los factores que habrá que tener en cuenta para seleccionar el emplazamiento del centro de servicios son: el costo del trabajo; la disponibilidad de recursos humanos cualificados que, entre otras competencias, conozcan los idiomas de trabajo de las Naciones Unidas; la seguridad; la estabilidad económica y política, y la conectividad y la infraestructura de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC).
10. El PMA acogerá con agrado las manifestaciones de interés de los gobiernos que deseen hospedar un centro de servicios. El apoyo del Gobierno anfitrión podría consistir en sufragar los costos de instalación —por ejemplo, poniendo a disposición espacio de oficinas—, financiar los costos de acabado y decoración internos de las oficinas, realizar inversiones de capital en infraestructura de TIC, contribuir a los sueldos y respaldar el plan de continuidad de las actividades.

1) Alcance funcional

11. En la primera etapa, al centro de servicios se transferirían puestos de personal de las direcciones siguientes:
 - Recursos Humanos;
 - Finanzas y Tesorería;
 - Tecnología de la Información, y
 - Servicios de Gestión.

12. En la segunda etapa, de 2019 en adelante, se haría otro tanto con puestos de personal de las siguientes direcciones:
 - Servicios Comunes de Logística, y
 - Cadena de Suministro.
13. Con el tiempo, el centro de servicios podría irse ampliando.

2) Requisitos relativos a las instalaciones

14. El PMA calcula que las oficinas del centro de servicios tendrían que poder acoger a entre 220 y 270 empleados en la primera etapa (2017-2018) y, probablemente, a entre 200 y 245 personas más en la segunda (a partir de 2019). En estos cálculos se ha tenido en cuenta un crecimiento potencial máximo del 20 % en un plazo de tres años.
15. Esto representa una superficie de entre 2.700 y 3.300 metros cuadrados para la primera etapa (a partir de 2017) y entre 2.400 y 2.900 metros cuadrados adicionales para la segunda (a partir de 2019), teniendo asimismo en cuenta un crecimiento potencial máximo del 20 % en un plazo de tres años. Los pormenores de la segunda etapa se definirán con mayor precisión en los próximos meses.
16. Por cuestiones de seguridad, lo ideal sería que las instalaciones estuvieran ocupadas exclusivamente por el PMA, o bien se compartieran con otros organismos de las Naciones Unidas. Siempre que se prevea adoptar medidas de seguridad adecuadas, podría considerarse la posibilidad de concertar acuerdos para compartir espacio con otras entidades y contratos de arrendamiento conjunto.

a) Espacio de oficinas, mobiliario y accesorios

17. Las oficinas de un centro de servicios comprenderían los siguientes elementos (en todas las cifras se ha tenido en cuenta el crecimiento estimado en un plazo de tres años):
 - entre dos y tres oficinas de nivel directivo;
 - de 20 a 23 oficinas individuales para los jefes de equipo de gestión y dependencia de la primera etapa de servicios;
 - de 12 a 14 oficinas individuales más para los jefes de equipo de gestión y dependencia de la segunda etapa;
 - espacio de trabajo abierto o compartimentado para un máximo de entre 205 y 250 empleados no directivos en la primera etapa;
 - espacio compartimentado o sin paredes interiores adicional para un máximo de entre 190 y 230 empleados no directivos en la segunda etapa;

- dos salas para actividades de capacitación, cada una con un aforo de al menos 20 personas, equipadas con computadoras, equipo de video y audioconferencia y equipo para presentaciones audiovisuales, y conformes a las normas del PMA;
 - salas de conferencia: al menos dos salas con un aforo de entre 15 y 20 personas cada una, y cinco con capacidad para entre cuatro y 10 personas cada una, todas ellas equipadas con aparatos de video y audio y conformes a las normas del PMA;
 - un centro de datos especializado para alojar la infraestructura y los servicios locales del PMA y su equipamiento de TIC;
 - espacio de almacenamiento seguro para el equipamiento de TIC;
 - un taller de reparación de computadoras, una sala de servicios postales, una sala de fotocopadoras y un depósito de suministros;
 - un comedor y/o una sala de descanso;
 - una zona de recepción principal;
 - servicios higiénicos suficientes para toda la plantilla;
 - espacio de estacionamiento suficiente para el personal que utilice su propio medio de transporte;
 - espacio para instalar, de ser necesario, una terminal de apertura muy pequeña (VSAT) y una antena de alta frecuencia/muy alta frecuencia (HF/VHF);
 - salas de servicio para los empleados: salas de estar comunes y para otros menesteres, de conformidad con las normas del PMA y las prácticas culturales locales, y
 - accesibilidad para personas discapacitadas.
18. Las obras de reacondicionamiento de las instalaciones tendrían que ser recientes: pavimentos, conductos para cables eléctricos, cables de transmisión de datos y de voz, armarios empotrados, pantallas de proyección, pizarras interactivas incorporadas, persianas, tarimas, falsos techos, una despensa o cocina americana incorporada debidamente equipada, tabiques de oficina y puertas, zona de recepción y acabados interiores. Además, habría que disponer de mobiliario de oficina y del equipamiento correspondiente, como mesas y sillas de conferencia, puestos de trabajo ergonómicos con tabiques bajos, enchufes eléctricos y telefónicos y puertos para conexión de datos, sillas para el personal y los visitantes, armarios, estantes y archivadores con cierre.
19. Durante la negociación del acuerdo jurídico se especificarían otros requisitos adicionales.

b) Tecnología e infraestructura

20. Las instalaciones deberían estar diseñadas para satisfacer las grandes demandas y requisitos de un centro de servicios moderno en materia de telecomunicaciones y tecnología, en particular en cuanto a cableado eléctrico, tratamiento de aire y calefacción, ventilación y aire acondicionado, y proximidad a puntos de intercambio de tráfico en Internet y proveedores locales de servicios de telecomunicaciones.

21. A continuación se especifican los requisitos mínimos en materia de TIC de un centro de servicios:
 - servicios de electricidad y telecomunicaciones que cumplan los más altos niveles de resiliencia, continuidad de las actividades y calidad disponibles en el país;
 - garantías de que el Gobierno anfitrión nunca desactivará el acceso del PMA a sus líneas arrendadas a través de conexiones primarias o de emergencia, y de que hará todo lo posible por ayudar a restablecer los enlaces de comunicaciones en caso de que se produzcan interrupciones por un desastre o por la intervención de terceros;
 - garantías de que el Gobierno anfitrión respetará el principio de “neutralidad de la red” y jamás limitará la accesibilidad a los servicios basados en la nube o en Internet que el PMA necesita para llevar a cabo su labor, y de que ayudará al Programa a encontrar soluciones alternativas, y autorizará su puesta en práctica, en caso de que se apliquen restricciones técnicas a nivel nacional;
 - garantías de que el Gobierno anfitrión aceptará los dispositivos de TIC y el software elegidos por el PMA con fines laborales, y autorizará sin imponer ninguna restricción su importación, instalación y uso; el PMA se comprometería a asegurar que dicho equipamiento no cause ningún tipo de problemas técnicos a la infraestructura y los servicios del Gobierno anfitrión;
 - garantías de que el Gobierno anfitrión respetará plenamente las prerrogativas e inmunidades del PMA y otorgará plena inmunidad a las bases de datos y las comunicaciones del PMA basadas en las TIC, incluida la protección de la infraestructura de TIC y las bases de datos del personal del PMA que trabaja en el país contra ataques cibernéticos criminales originados en el territorio nacional, tanto si la información está almacenada en el país anfitrión como de forma remota en la nube, y de que comprenderá y aceptará el derecho del PMA de iniciar investigaciones independientes sobre seguridad cibernética, publicar los detalles de cualquier incumplimiento en esta esfera y tratar de obtener compensación financiera y de imponer multas o sanciones por esos incumplimientos.
22. Se invita a los gobiernos anfitriones que deseen proponer la concesión de prestaciones financieras, incentivos y subsidios adicionales para facilitar el diseño y la instalación de la infraestructura de TIC necesaria para el equipamiento y los servicios del PMA a que faciliten la información detallada correspondiente en sus respuestas.
23. Durante la negociación del acuerdo jurídico se especificarían otros requisitos adicionales.

c) Protección y seguridad

24. En la fecha en que se traspasen al PMA, las instalaciones tendrían que cumplir o superar los requisitos establecidos en las normas mínimas operativas de seguridad aplicables a los locales de las Naciones Unidas. La infraestructura relacionada con la seguridad debe prever un sistema de control de acceso dotado de autenticación de alta seguridad en todos los puntos de entrada; el control integrado de autorización, inicio de sesión y acceso a la red; un circuito cerrado de televisión de alta definición y con detección de movimiento, dotado de cámaras internas y externas y capacidad para archivar las imágenes de como mínimo siete días, y una caja fuerte a prueba de incendios.
25. Las instalaciones también tendrían que estar equipadas con un sistema de detección y protección contra incendios integrado en el sistema de control de acceso al edificio, que debería incluir dispositivos de extinción de incendios en todas las oficinas y zonas comunes y un sistema de megafonía para comunicaciones de emergencia.
26. El acceso a rutas de transporte y el transporte también serían factores fundamentales, y la seguridad y protección de los funcionarios y el personal del PMA revestirían la máxima importancia.
27. Durante la negociación del acuerdo jurídico se especificarían otros requisitos adicionales.

III. Información específica

28. El PMA solicita información sobre las siguientes cuestiones y preguntas. Se ruega a los gobiernos que elaboren respuestas suficientemente detalladas para permitir al PMA comprender el alcance de la información y las hipótesis en las que esta se base. Se recibirá con agrado cualquier documento adicional que sirva para complementar o ampliar la respuesta de un gobierno, como los planos de las instalaciones, las hojas de cálculo del presupuesto y modelos de costos detallados; estos documentos deberían adjuntarse a la respuesta para facilitar su consulta.

1) Modelo de patrocinio

29. El PMA desea recabar información sobre el apoyo y los servicios que los eventuales gobiernos anfitriones estarían en condiciones de proporcionarle para albergar, establecer y gestionar un centro de servicios.
- a. **Emplazamiento de las instalaciones:** ¿En qué zona específica de la ciudad estarían ubicadas las instalaciones?
 - b. **Construcción de las instalaciones y la infraestructura:** Facilite información detallada sobre el apoyo disponible para financiar los costos de establecimiento del centro de servicios, incluidos los aspectos siguientes: el diseño y la construcción de las instalaciones; la adquisición e instalación del mobiliario de oficina y los accesorios correspondientes; la adquisición e instalación/configuración de los dispositivos tecnológicos y la infraestructura (servidores, cables de red, wifi, etc.), y la instalación de los dispositivos de seguridad y protección exigidos por el PMA. Indique qué componentes del diseño y la construcción del centro de servicios, de haberlos, necesitarían el apoyo del personal o la financiación del PMA, y/o el importe aproximado en dólares EE.UU de esas partidas de costos.
 - c. **Contratación y capacitación del personal:** Teniendo en cuenta que el PMA asumiría los gastos en concepto de sueldos del personal, facilite información detallada sobre si el Gobierno anfitrión proporcionaría fondos para la contratación y la capacitación, así como cualesquiera condiciones e hipótesis conexas.
 - d. **Arrendamiento anual de las instalaciones y gastos de mantenimiento:** Indique durante cuántos años (5, 10, 15, 20 o más) el Gobierno anfitrión estaría dispuesto a subvencionar el arrendamiento de las instalaciones o a destinar las instalaciones al PMA. Indique asimismo si el Gobierno anfitrión sufragaría total o parcialmente los costos de mantenimiento interno del edificio o bien pondría a disposición del PMA un presupuesto para esos gastos.

- e. **Gastos anuales en servicios públicos, telecomunicaciones y otros conceptos:** Indique si el Gobierno anfitrión sufragaría total o parcialmente los costos anuales de los servicios públicos del centro de servicios, incluidos los de agua, gas, electricidad, telecomunicaciones (teléfono, Internet, teleconferencias), así como de otros servicios públicos, como la evacuación de aguas residuales, la retirada de nieve o hielo, la protección contra incendios, la seguridad y protección del edificio, la recogida de basuras y los servicios de correos. Describa los servicios propuestos, su duración (número de años) y los gastos que corresponderían al PMA.
- f. **Impuestos:** Confirme que el PMA, sus fondos, bienes, activos y personal estarían exentos de impuestos, directos o indirectos, incluidos, sin ser exhaustivos, el impuesto sobre el valor añadido (IVA) o tasas parecidas. Confirme asimismo que el Gobierno anfitrión puede tomar las disposiciones oportunas para autorizar dichas exenciones de impuestos en el momento de la transacción y no contra reembolso. El PMA también agradecería que se le confirmase que todos los artículos importados destinados al centro de servicios se tramitarían rápidamente, en el momento en que entren en el país.

2) Especificaciones relativas a las instalaciones

- 30. El PMA desea recibir información más detallada sobre las instalaciones que los gobiernos interesados estarían en condiciones de poner a disposición para el centro de servicios.
 - a. **Tipo de edificio:** ¿Se trataría de un edificio ya existente propiedad del gobierno, de una propiedad comercial ya existente, de una construcción nueva o de otro tipo de edificio?
 - b. **Uso compartido de las instalaciones:** ¿Se trataría de locales para uso exclusivo del PMA o bien habría que compartirlos con otras entidades de las Naciones Unidas, oficinas ministeriales/servicios del gobierno o entidades comerciales?
 - c. **Tamaño de las instalaciones:** ¿Qué superficie ocuparían las instalaciones, y qué capacidad máxima tendrían?
 - d. **Estructura de las instalaciones:** ¿En qué medida la estructura de las instalaciones permitiría dar cabida a las necesidades de espacio del PMA en cuanto a oficinas, espacio de trabajo compartimentado, salas de conferencias y capacitación, zonas comunes y recepción, y otras especificaciones indicadas en este documento?
 - e. **Arquitecto:** ¿En qué medida se recurriría a los servicios de un arquitecto para ayudar a diseñar los planos en consonancia con las normas vigentes a escala mundial?

- f. **Normas medioambientales:** Describa las características de sostenibilidad de las instalaciones en lo relativo a los materiales empleados, el consumo de energía y agua, la gestión de residuos, etc.
- g. **Estacionamiento:** ¿De cuántas plazas de estacionamiento de vehículos dispondría el perímetro del edificio? ¿Debería el personal del centro de servicios pagar por el estacionamiento? ¿De ser así, cuánto?
- h. **Cafetería:** ¿Habría una cafetería en el edificio? ¿Hay restaurantes y otras opciones disponibles cerca del emplazamiento previsto?
- i. **Electricidad:** Especifique la potencia o frecuencia eléctrica de que podría disponer el edificio y las medidas que se adoptarían para asegurar un suministro permanente de electricidad, como el recurso a otros proveedores o el uso de sistemas de alimentación eléctrica ininterrumpida o de generadores diésel.
- j. **Conectividad de las instalaciones:** ¿Puede instalarse una antena parabólica en el perímetro del edificio? ¿Puede el edificio estar conectado a Internet mediante enlaces de fibra óptica de alta velocidad de al menos 100 Mbps? ¿Puede soportar dos conexiones a Internet distintas que proceden de diferentes proveedores de servicios y utilizan líneas físicas diferentes?
- k. **Sistema de cableado:** ¿Dispone ya el edificio del cableado necesario para la conexión Ethernet? En caso afirmativo, ¿qué tipo de cableado? ¿Está ya equipado el edificio de cableado para telefonía digital o analógica? En caso afirmativo, ¿qué tipo de cableado? ¿Puede el PMA instalar su propia infraestructura de wifi en el edificio? ¿Hay alguna restricción al uso de bandas wifi de 2,4 GHz y 5 GHz?
- l. **Telecomunicaciones:** ¿Hay alguna restricción al uso de equipo satelital o de radio, como teléfonos satelitales y radios UHF/VHF? ¿Se ha adherido el Gobierno al Convenio de Tampere sobre la provisión de recursos de telecomunicaciones para la mitigación de los efectos de los desastres y las operaciones de socorro en casos de desastre?
- m. **Conectividad móvil:** ¿Se dispone en el edificio de conectividad celular 4G con estándar Long Term Evolution (LTE)? De no ser así, ¿cuál es la velocidad máxima que puede alcanzar la conectividad celular? ¿Hay alguna restricción al uso de teléfonos inteligentes o de tabletas de propiedad del PMA?
- n. **Conectividad doméstica:** ¿Está ampliamente difundida la banda ancha de más de 2 Mbps para uso doméstico?

3) Reanudación de las actividades después de un desastre

31. El PMA desea recabar información más específica sobre las medidas previstas para evitar desastres naturales u otros incidentes que podrían repercutir en la eficacia de las instalaciones del centro de servicios y los vecindarios circundantes. Para el PMA es de hecho prioritario que se pueda reanudar la prestación del conjunto de los servicios de apoyo a la infraestructura después de un desastre o de un incidente porque los planes de continuidad de las operaciones que se activarían en otros lugares en caso de emergencia en un centro de servicios no serían sostenibles más allá del plazo inmediato.
 - a. Describa la estrategia adoptada en casos de emergencia por el Gobierno anfitrión para facilitar la reanudación de las actividades después de un desastre que afecte al centro de servicios y/o la zona circundante, haciendo referencia a hechos ocurridos recientemente que sean pertinentes.

4) Prerrogativas e inmunidades de las Naciones Unidas

32. El PMA solicita que las prerrogativas, las inmunidades y las exenciones habituales de las Naciones Unidas se apliquen al centro de servicios, sus bienes, activos, fondos y personal.
- a. ¿Se ha adherido el Gobierno anfitrión a la Convención sobre Prerrogativas e Inmunidades de las Naciones Unidas de 1946 y a la Convención sobre Prerrogativas e Inmunidades de los Organismos Especializados de 1947, ambas aplicables al PMA? ¿Está preparado el Gobierno anfitrión para concertar un acuerdo básico sobre el establecimiento de un centro de servicios que otorgue al centro, sus bienes, activos, fondos, comunicaciones y archivos, así como al personal y sus familiares, prerrogativas e inmunidades parecidas a las establecidas en el Acuerdo sobre la Sede del PMA concertado con la República de Italia y aún vigente?

5) Ejecución y calendario

33. El PMA desea recibir información más específica sobre las formalidades —aprobaciones, procesos y permisos— requeridas por el Gobierno para establecer las disposiciones relativas al establecimiento y la puesta en marcha de un centro de servicios. El PMA desea asimismo recordar a los gobiernos que los primeros servicios que debería poner en marcha el centro tendrían que ser operativos en el curso del primer semestre de 2017.
- a. Exponga detalladamente los procedimientos necesarios para las negociaciones con el Gobierno anfitrión. Indique los datos de contacto de los coordinadores ministeriales, la documentación que el PMA debería presentar, los trámites de aprobación y quiénes serían los firmantes de los acuerdos por parte del Gobierno. Indique el tiempo que podría tardar la negociación y finalización de un acuerdo de esta índole en el país.
 - b. Describa los plazos aproximados previstos para la construcción de las instalaciones una vez que se haya suscrito el acuerdo con el PMA. Indique asimismo los plazos necesarios para designar a un contratista del Gobierno, aprobar los planos de las instalaciones y terminar las obras de construcción, teniendo en cuenta las especificaciones incluidas en la presente nota y el estado actual de las instalaciones que hospedarían el centro de servicios.

6) Hipótesis e información adicional

34. El PMA desea recabar información precisa sobre las hipótesis en que se funda la información facilitada por los posibles gobiernos anfitriones, y les invita a enviarle cualquier información y documento adicional que le permitan comprender mejor las respuestas facilitadas.
 - a. Incluya cualesquiera informaciones o hipótesis adicionales en las que se fundamenten sus respuestas para que el PMA pueda examinarlas.