

**Asamblea General**

Distr. general
14 de noviembre de 2024
Español
Original: inglés

Septuagésimo noveno período de sesiones
Tema 155 del programa
**Aspectos administrativos y presupuestarios de
la financiación de las operaciones de las Naciones
Unidas para el mantenimiento de la paz**

**Ejecución del presupuesto del Centro Regional de Servicios
de Entebbe (Uganda) para el período comprendido entre el
1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024**

Informe del Secretario General

Índice

| | <i>Página</i> |
|--|---------------|
| I. Introducción | 4 |
| II. Ejecución del mandato | 4 |
| A. Generalidades | 4 |
| B. Ejecución del presupuesto | 5 |
| C. Iniciativas de apoyo del Centro Regional de Servicios | 9 |
| D. Cooperación en el ámbito regional | 10 |
| E. Alianzas, coordinación con el equipo en el país y misiones integradas | 10 |
| F. Marcos de presupuestación basada en los resultados | 10 |
| III. Utilización de los recursos | 43 |
| A. Recursos financieros | 43 |
| B. Información resumida sobre las redistribuciones entre grupos | 44 |
| C. Anulación de obligaciones de ejercicios anteriores | 44 |
| D. Ganancias en eficiencia | 45 |
| E. Otros ingresos y ajustes, y préstamos | 45 |
| IV. Análisis de las diferencias | 46 |
| V. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General | 48 |



Resumen

El total de gastos del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024 se vinculó a los objetivos del Centro Regional de Servicios mediante el marco de presupuestación basada en los resultados dentro del componente de apoyo.

Durante el período sobre el que se informa, los gastos del Centro Regional de Servicios ascendieron a 43,5 millones de dólares, lo que representa una tasa de utilización de los recursos del 99,7 %, frente a un total de gastos de 41,7 millones de dólares y una tasa de utilización de los recursos del 96,8 % en el ejercicio 2022/23.

El saldo no comprometido de 114.200 dólares se atribuyó principalmente a la disminución de los gastos operacionales, que se volvieron a priorizar para compensar el aumento de las necesidades de personal civil debido a un mayor ajuste por lugar de destino para el personal internacional y las escalas de sueldos más elevadas del personal nacional del Cuadro Orgánico y del personal de Servicios Generales.

Utilización de los recursos financieros

(Miles de dólares de los Estados Unidos; ejercicio presupuestario comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024)

| Categoría | Fondos asignados | Gasto | Diferencia | |
|--|------------------|-----------------|--------------|------------|
| | | | Monto | Porcentaje |
| Personal militar y de policía | — | — | — | — |
| Personal civil | 36 274,0 | 36 994,1 | (720,1) | (2,0) |
| Gastos operacionales | 7 373,4 | 6 539,1 | 834,3 | 11,3 |
| Recursos necesarios en cifras brutas | 43 647,4 | 43 533,2 | 114,2 | 0,3 |
| Ingresos en concepto de contribuciones del personal | 4 490,2 | 4 731,1 | (240,9) | (5,4) |
| Recursos necesarios en cifras netas | 39 157,2 | 38 802,1 | 355,1 | 0,9 |
| Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas) | — | — | — | — |
| Total de recursos necesarios | 43 647,4 | 43 533,2 | 114,2 | 0,3 |

Recursos humanos: ocupación

| <i>Categoría</i> | <i>Dotación aprobada^a</i> | <i>Ocupación real (promedio)</i> | <i>Tasa de vacantes (porcentaje)^b</i> |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| Personal de contratación internacional | 132 | 118 | 10,6 |
| Personal de contratación nacional | | | |
| Personal nacional del Cuadro Orgánico | 39 | 33 | 15,4 |
| Personal nacional de Servicios Generales | 224 | 209 | 6,7 |
| Voluntarios de las Naciones Unidas | | | |
| Internacionales | 6 | 6 | — |
| Nacionales | 1 | 1 | — |
| Total | 402 | 367 | 8,7 |

^a Representa la dotación máxima autorizada.

^b Teniendo en cuenta la ocupación de puestos mensual y la dotación mensual aprobada.

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

I. Introducción

1. El proyecto de presupuesto para el mantenimiento del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024, que se publicó en el informe del Secretario General de 9 de febrero de 2023 ([A/77/732](#)), ascendía a 43.754.200 dólares en cifras brutas (39.264.000 dólares en cifras netas). Se preveían 132 funcionarios internacionales, 39 funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico, 224 funcionarios nacionales de Servicios Generales, 6 Voluntarios de las Naciones Unidas de contratación internacional y 1 Voluntario de las Naciones Unidas de contratación nacional.
2. En su informe de 20 de abril de 2023, la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto recomendó que la Asamblea General consignara 43.647.400 dólares en cifras brutas para el mantenimiento del Centro Regional de Servicios durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024 ([A/77/767/Add.5](#), párr. 54).
3. La Asamblea General, en su resolución [77/306](#), consignó una suma de 43.647.400 dólares en cifras brutas (39.157.200 dólares en cifras netas) para el mantenimiento del Centro Regional de Servicios durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024. En la misma resolución, la Asamblea decidió que la suma de 40.895.400 dólares se prorratearía entre los presupuestos para el período comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024 de las operaciones de mantenimiento de la paz en curso que eran clientes del Centro y que la suma de 2.128.800 dólares se imputaría a la consignación correspondiente a las misiones políticas especiales, en la sección 3 (“Asuntos políticos”) del presupuesto por programas para 2024 que aprobó la Asamblea en su resolución [78/253](#).

II. Ejecución del mandato

A. Generalidades

4. El Centro Regional de Servicios se estableció en julio de 2010, en la resolución [64/269](#) de la Asamblea General, para que funcionara como centro de servicios compartidos de las misiones en la región en el marco de la estrategia global de apoyo a las actividades sobre el terreno.
5. En su resolución [69/307](#), la Asamblea General decidió conferir independencia operativa y de gestión al Centro Regional de Servicios y solicitó al Secretario General que le presentara un proyecto de presupuesto para el Centro para el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017, con cargo a las misiones clientes.
6. El objetivo del Centro Regional de Servicios es aumentar la eficiencia centralizando los servicios de apoyo logístico, administrativo y financiero a las misiones sobre el terreno en África. Esta centralización permite eliminar la duplicación y los cuellos de botella, al tiempo que favorece la integración, especialización y normalización de los procesos. Estos objetivos se mantuvieron durante todo el período 2023/24.
7. Durante el período 2023/24, el Centro Regional de Servicios prestó una amplia gama de servicios transaccionales a 18 clientes, a saber:
 - a) Siete operaciones de mantenimiento de la paz y oficinas de apoyo, a saber, la Misión de las Naciones Unidas para el Referéndum del Sáhara Occidental (MINURSO), la Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las

Naciones Unidas en la República Centroafricana (MINUSCA), la Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en Malí (MINUSMA), la Misión de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo (MONUSCO), la Fuerza Provisional de Seguridad de las Naciones Unidas para Abyei (UNISFA), la Misión de las Naciones Unidas en Sudán del Sur (UNMISS) y la Oficina de las Naciones Unidas de Apoyo en Somalia (UNSOS);

b) Nueve misiones políticas especiales, a saber, la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, la Oficina Regional de las Naciones Unidas para África Central (UNOCA), la Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en Somalia (UNSOM), la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, la Oficina de las Naciones Unidas para África Occidental y el Sahel (UNOWAS), la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, el Grupo de Expertos dimanante de la resolución [2713 \(2023\)](#), la Misión de Apoyo de las Naciones Unidas en Libia (UNSMIL) y la Misión Integrada de Asistencia de las Naciones Unidas para la Transición en el Sudán (UNITAMS);

c) La Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana;

d) El personal del Centro.

8. El Centro Regional de Servicios prestó servicios, incluido apoyo administrativo, para facilitar la liquidación de la MINUSMA y la UNITAMS, cuyos mandatos finalizaron por decisión del Consejo de Seguridad en virtud de sus resoluciones [2690 \(2023\)](#) y [2715 \(2023\)](#), respectivamente. La capacidad de refuerzo del Centro para llevar a cabo la liquidación de la MINUSMA y la UNITAMS se proporcionó con cargo al presupuesto correspondiente de ambas Misiones. El Centro prestó apoyo posterior a la liquidación a entidades cerradas, en particular la Operación Híbrida de la Unión Africana y las Naciones Unidas en Darfur, la Oficina Integrada de las Naciones Unidas para la Consolidación de la Paz en Guinea-Bissau, la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi y la Oficina del Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola.

9. En el presente figura una evaluación de la ejecución real comparándola con los marcos de presupuestación basada en los resultados previstos que figuran en el presupuesto para el ejercicio 2023/24. En particular, se comparan los indicadores de progreso reales, es decir, la medida en que se ha avanzado efectivamente durante el período en la consecución de los logros previstos, con los indicadores de progreso previstos, y los productos realmente obtenidos con los productos previstos.

B. Ejecución del presupuesto

10. Durante el ejercicio 2023/24, el Centro Regional de Servicios siguió prestando servicios eficientes en el ámbito de los recursos humanos, las finanzas, los viajes, los movimientos de personal y carga, las adquisiciones y el apoyo a las tecnologías de la información y las comunicaciones a más de 16.449 miembros del personal civil y uniformado, tanto internacional como nacional. El número de transacciones disminuyó un 9,5 % con respecto al ejercicio 2022/23.

11. El Centro Regional de Servicios también prestó servicios administrativos a su personal y, sobre la base de la recuperación de costos, servicios tales como tecnología de la información, espacio de oficinas y viajes a otras entidades como el Servicio de Actividades relativas a las Minas, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) en Entebbe.

12. En el nivel estratégico de la estructura de gobernanza del Centro Regional de Servicios se encuentra el Comité Directivo, encabezado por la Subsecretaria General de Operaciones de Apoyo, que supervisa tanto el Centro como la Oficina Conjunta de Apoyo de Kuwait. La Junta de Clientes realiza consultas periódicas con los clientes. El Comité se reunió los días 8 y 9 de noviembre de 2023 para evaluar el desempeño y tomar decisiones sobre cuestiones clave para el Centro y la Oficina. La Junta de Clientes se reunió los días 19 y 20 de octubre de 2023.

13. Siguiendo las recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (incluidas en su informe [A/77/767/Add.5](#), refrendado por la Asamblea General en sus resoluciones, la última de las cuales es la [77/306](#)) y teniendo en cuenta las recomendaciones de la Junta de Auditores, el Centro Regional de Apoyo adoptó un nuevo modelo de escalabilidad al que se añadió la Sección de Servicios al Cliente, que se utilizó como base para formular su presupuesto correspondiente al período 2023/24.

14. El Centro Regional de Capacitación y Conferencias siguió promoviendo el uso de una modalidad híbrida a distancia y presencial para facilitar el aprendizaje a distancia. El número de personas que recibieron capacitación pasó de 2.290 en 2022/23 a 3.514 en 2023/24.

15. La Sección de Servicios al Cliente trabajó con 23 clientes, realizando 9 visitas sobre el terreno y 14 interacciones en línea, que se consideran fundamentales para estrechar las relaciones con los clientes. Además, la Sección revisó y actualizó varios documentos en sus repositorios de SharePoint.

16. El Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada es fundamental para la logística regional, centrándose en el despacho de carga y el apoyo a la carga aérea de reserva para entidades de las Naciones Unidas. Coordinándose con la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi (Italia), la MINUSMA y las misiones receptoras, el Centro facilitó la reorientación de 475 órdenes de compra por un total de 78 millones de dólares de la MINUSMA a otras misiones, de las cuales 183 órdenes de compra valoradas en 46 millones de dólares se reorientaron de manera satisfactoria y se encuentran en diversas fases de entrega. Las 292 órdenes de compra restantes no se pudieron reorientar por diversos motivos, entre ellos el tipo y estado de las órdenes y la ubicación del proveedor y los productos básicos. Se transfirieron en total 416 contenedores con un valor contable de 9,9 millones de dólares de la MINUSMA a la MINUSCA. En consonancia con la estrategia de gestión por categorías de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro, el Centro transfirió las relaciones jerárquicas de la gestión de existencias para el despliegue regional a las existencias para el despliegue estratégico situadas en la Base Logística de las Naciones Unidas, lo que permitió agilizar la planificación y la toma de decisiones.

17. La Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones cumplió varios contratos de despacho de carga para los cuales el tiempo era un factor crítico, facilitando la remisión de los envíos encargados por la MINUSMA a las misiones clientes y a la Base Logística de las Naciones Unidas. La Sección también gestionó contratos estratégicos y a largo plazo para misiones determinadas, adaptándose a las nuevas necesidades de los clientes con soluciones eficaces y eficientes. Como parte de la División de Adquisiciones, la Sección ofreció apoyo a escala mundial en materia de adquisiciones y prestó servicios no solo a las misiones en África, sino también a clientes repartidos por el mundo entero.

Consecuencias que han tenido para las operaciones del Centro Regional de Servicios la finalización del mandato y la liquidación de la Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en Malí y la Misión Integrada de Asistencia de las Naciones Unidas para la Transición en el Sudán

18. El Consejo de Seguridad puso fin al mandato de la UNITAMS mediante su resolución 2715 (2023) y exigió que su liquidación *in situ* se llevara a cabo a más tardar el 31 de agosto de 2024. La MINUSMA, cuyo mandato concluyó en virtud de la resolución 2690 (2023) del Consejo, cesó de inmediato sus operaciones el 1 de julio de 2023 e inició el traspaso de sus tareas y la reducción y retirada ordenada y en condiciones de seguridad de su personal, con el objetivo de llevar a cabo este proceso para el 31 de diciembre de 2023. Las actividades de liquidación sobre el terreno que comenzaron el 1 de enero de 2024 deberían haber finalizado el 31 de diciembre de 2024, de conformidad con el párrafo 10 de la resolución 78/250 B de la Asamblea General.

19. La finalización del mandato de la MINUSMA tuvo un efecto significativo en la carga de trabajo del Centro Regional de Servicios. Aunque se esperaba que la MINUSMA realizara en total 139.400 transacciones durante el período de ejecución 2023/24, apenas se llevaron a cabo 65.000, lo que supone una diferencia de aproximadamente 74.000 transacciones.

20. Aunque, como ya se ha señalado, el número total de transacciones disminuyó, el aumento inesperado de las transacciones relacionadas con las misiones que iban a liquidarse, como becas de estudios, viajes y separación del servicio, también afectó negativamente a algunos indicadores clave del desempeño, porque se precisó más tiempo para procesar volúmenes imprevistos que escapaban al control del Centro Regional de Servicios. Los indicadores clave del desempeño también se vieron afectados porque el Centro tuvo que desplegar a nueve miembros de su personal en Bamako para ayudar con el proceso de liquidación y el aumento de la carga de trabajo. Algunas ventajas que supuso esta medida fueron un mayor apoyo, una mejor comunicación, una mayor flexibilidad, la transferencia de conocimientos y una confianza y relaciones más sólidas entre el Centro y sus clientes de la MINUSMA.

21. El Centro Regional de Servicios también nombró a un punto focal responsable de la coordinación general del apoyo. La Sección de Servicios al Cliente se aseguró de comunicar de forma detallada y temática a los miembros del personal que iban a separarse del servicio los requisitos importantes para este proceso. Además, la Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes del Centro digitalizó 1.944 expedientes de personal internacional y nacional de la MINUSMA para proteger los registros importantes y facilitar la tramitación de las transacciones.

22. La UNITAMS se benefició de las lecciones aprendidas durante la liquidación de la MINUSMA, como la necesidad de comunicarse y colaborar continuamente y definir expectativas claras y realistas. Tras finalizar el mandato de la UNITAMS, el Centro Regional de Servicios siguió gestionando al equipo de liquidación de la Misión, compuesto por 258 miembros del personal.

Movimientos del personal y líneas de servicios

23. Se registraron 14 movimientos temporales de personal en la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos, la Sección de Servicios al Cliente, la Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento y la Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación para atender las necesidades de personal ocasionadas por el aumento de la carga de trabajo en las líneas de servicios tras liquidarse la UNITAMS y la MINUSMA, así como a variaciones estacionales en

términos de actividad. Aunque las transacciones disminuyeron en general, las actividades de cierre y las tareas de transición requirieron apoyo adicional en algunas líneas de servicios. En el cuadro siguiente figura información detallada sobre los movimientos conforme a lo que solicitó la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto ([A/77/767/Add.5](#), párr. 15) y refrendó la Asamblea General en su resolución [77/306](#).

Medidas relacionadas con los movimientos de personal en las líneas de servicios

| <i>Pilar</i> | <i>De la línea de servicios</i> | <i>A la línea de servicios</i> | <i>Denominación del puesto</i> |
|--|--|---|--|
| Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos | Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional | Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional | Oficial de Recursos Humanos (personal nacional del Cuadro Orgánico de categoría C) |
| Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos | Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional | Línea de servicios de incorporación y separación | Oficial Adjunto de Recursos Humanos (personal nacional del Cuadro Orgánico de categoría B) |
| Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos | Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional | Línea de servicios de incorporación y separación | Oficial Adjunto de Finanzas (personal nacional del Cuadro Orgánico de categoría B) |
| Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos | Oficina del Jefe de la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos | Línea de servicios de prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional | Oficial Adjunto de Recursos Humanos (personal nacional del Cuadro Orgánico de categoría B) |
| Sección de Servicios al Cliente | Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento | Dependencia de Apoyo al Cliente | Auxiliar de Recursos Humanos (G-6) |
| Sección de Servicios al Cliente | Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento | Dependencia de Apoyo al Cliente | Auxiliar de Finanzas (G-5) |
| Sección de Servicios al Cliente | Dependencia de Apoyo al Cliente | Sección de Servicios al Cliente | Oficial de Servicios al Cliente (P-3) |
| Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento | Dependencia de Contabilidad | Control interno | Auxiliar de Finanzas (G-5) |
| Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento | Línea de servicios de caja | Línea de servicios de proveedores | Auxiliar de Finanzas (G-5) |
| Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento | Línea de servicios de caja | Línea de servicios de proveedores | Auxiliar de Finanzas (G-5) |
| Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento | Línea de servicios de caja | Línea de servicios de proveedores | Auxiliar de Finanzas (G-5) |

| <i>Pilar</i> | <i>De la línea de servicios</i> | <i>A la línea de servicios</i> | <i>Denominación del puesto</i> |
|--|--|--|------------------------------------|
| Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación | Línea de servicios de subsidios de educación | Línea de servicios de solicitudes de reembolso | Auxiliar de Viajes (G-6) |
| Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación | Línea de servicios de subsidios de educación | Línea de servicios de solicitudes de reembolso | Oficial de Finanzas (P-3) |
| Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación | Línea de servicios de subsidios de educación | Línea de servicios de viajes | Auxiliar de Recursos Humanos (G-3) |

Otros factores externos

24. El conflicto actual en el Sudán dificultó la prestación de apoyo administrativo al personal de las misiones, incluidos los pagos locales, las transferencias bancarias, los anticipos y los servicios de conciliación bancaria. Aunque se reanudaron los pagos a través de un proveedor local de servicios bancarios, el banco en cuestión no estaba funcionando a plena capacidad, lo cual retrasó los pagos abonados en las cuentas bancarias del personal y los proveedores, lo que a su vez repercutió en el desempeño del Centro Regional de Servicios.

25. El 19 de diciembre de 2023, mediante su resolución [2717 \(2023\)](#), el Consejo de Seguridad decidió que la MONUSCO debía iniciar su retirada de manera gradual, responsable y sostenible, y que la Misión retiraría su fuerza de Kivu del Sur antes del fin de abril de 2024 y limitaría la ejecución de su mandato a las provincias de Kivu del Norte e Ituri a partir de mayo de 2024. Esto se tradujo en la supresión de 336 puestos y plazas. El Centro Regional de Servicios colaboró estrechamente con la MONUSCO para proporcionar apoyo administrativo, incluidas medidas de separación del servicio y reasignaciones para el personal nacional e internacional afectado.

26. El Centro Regional de Servicios colaboró estrechamente con las oficinas del Departamento de Apoyo Operacional para brindar más ayuda a la Unión Africana en relación con la resolución [2719 \(2023\)](#) del Consejo de Seguridad, además de participar en un taller dirigido por el Departamento y la Unión Africana en Mogadiscio en abril de 2024 que facilitó el intercambio de mejores prácticas y lecciones aprendidas de los mecanismos de apoyo en Somalia. En mayo de 2024, la dirección del Centro, como parte de una delegación departamental, visitó Addis Abeba para debatir los problemas en materia de recursos humanos y las oportunidades de colaboración con la Unión Africana y la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana.

C. Iniciativas de apoyo del Centro Regional de Servicios

27. Desde su creación en octubre de 2021, el servicio de asistencia a los usuarios de Umoja de nivel 2b en materia de recursos humanos ha ido aumentando su eficiencia para resolver con rapidez las incidencias y gestionar asuntos críticos de forma satisfactoria. El tiempo medio para resolver las incidencias disminuyó notablemente, pasando de siete días hábiles a una media de tres. El equipo resolvió 1.574 incidencias en el período 2023/24, frente a las 691 del período 2022/23. El aumento obedece

principalmente a la separación del servicio de personal de la MINUSMA, la UNITAMS y la MONUSCO.

28. El modelo de prestación de servicios a los clientes mejoró la implicación y experiencia de los clientes, aumentando el índice de satisfacción de 77,5 % en 2022 a 80 % en 2023, con lo que se cumplió la meta del 80 %. La encuesta estuvo disponible en árabe, francés e inglés.

29. El Centro Regional de Servicios siguió con sus iniciativas ambientales, inaugurando en junio de 2024 su proyecto de captación del agua de lluvia para conservar el agua potable y utilizar el agua de lluvia para riego, construcción y limpieza del recinto. Los resultados del proyecto se documentarán en el informe de ejecución de 2024/25.

D. Cooperación en el ámbito regional

30. El Centro Regional de Servicios mantuvo su relación operacional con la MONUSCO, que le prestó servicios de apoyo supeditados a la ubicación, en particular en materia de servicios públicos, seguridad, cadenas de suministro, logística y circulación de bienes. El Centro siguió recurriendo a la subcontratación para el mantenimiento de los locales. Además de transferir los servicios de enlace y el memorando de entendimiento actualizado, otras actividades resultantes de cualquier reducción de la MONUSCO se coordinaron mediante una ejecución por etapas en el contexto de un plan más amplio desarrollado por la MONUSCO.

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

31. Durante el período que abarca el informe, el Director del Centro Regional de Servicios, que también es coordinador de seguridad de zona designado para la región de Entebbe, colaboró estrechamente con el coordinador residente, que es responsable de la seguridad del personal, los locales y los bienes de las Naciones Unidas en todo el país.

32. El Centro Regional de Servicios dirigió las reuniones mensuales del equipo de gestión de la seguridad de la zona, a las que asistieron representantes del Servicio de Actividades relativas a las Minas, la OSSI, el Departamento de Seguridad y la MONUSCO, para examinar cuestiones de seguridad del personal de la Base de Apoyo de Entebbe.

F. Marcos de presupuestación basada en los resultados

Componente: dirección y gestión ejecutivas

Logro previsto 1.1: mayor eficiencia y eficacia del Centro Regional de Servicios

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

1.1.1 Porcentaje medio anual de puestos de contratación internacional autorizados vacantes (2021/22: 12,4 %; 2022/23: 11,3 %; 2023/24: 10,5 %)

Conseguido. 10,6 %

| | |
|---|---|
| 1.1.2 Porcentaje anual medio de funcionarias civiles (2021/22: 54 %; 2022/23: 56 %; 2023/24: 50 %) | Conseguido. 56 % |
| 1.1.3 Promedio de días naturales que dura el proceso de contratación para puestos específicos, desde la publicación de la vacante hasta la selección de candidatos, para las categorías P-3 a D-1 y FS-3 a FS-7 (2021/22: 107; 2022/23: 97 días; 2023/24: < 120 días) | 220 días La diferencia se debió a: a) una pausa del 10 de julio al 30 de septiembre de 2023 en los esfuerzos de contratación del Centro para analizar las consecuencias de la finalización imprevista de los mandatos de la MINUSMA y la UNITAMS; b) la ampliación de las vacantes para que el personal de las misiones en proceso de cierre pudiera presentar su candidatura y que esta se valorara como es debido; y c) la consideración del personal de la MINUSMA y la UNITAMS afectado por las reducciones para todas las vacantes, en cumplimiento de la instrucción administrativa ST/AI/2023/1 |
| 1.1.4 Calificación general obtenida en el índice de desempeño en la administración de bienes del Departamento de Apoyo Operacional, sobre la base de 20 indicadores clave del desempeño subyacentes (2021/22: ≥ 1.587 ; 2022/23: 1.911; 2023/24: ≥ 1.800) | Conseguido. Calificación general de 1.909 |
| 1.1.5 Porcentaje de solicitudes de actividades recibidas por el Centro Regional de Capacitación y Conferencias a las que se da respuesta en 24 horas (2021/22: 92 %; 2022/23: 93 %; 2023/24: ≥ 95 %) | 90 % La diferencia se debió a las solicitudes recibidas los viernes por la tarde, fuera del horario laboral |
| 1.1.6 Número de expedientes administrativos del personal gestionados por la Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes (2021/22: 17.327; 2022/23: 17.520; 2023/24: 17.600) | Conseguido. 17.628 expedientes |
| 1.1.7 Desviación respecto del plan de demanda en cuanto a las cantidades previstas y la puntualidad de las adquisiciones (2021/22: 44 %; 2022/23: 5,78 %; 2023/24: ≤ 10 %) | Conseguido. Desviación del 4 % |
| 1.1.8 Porcentaje de solicitudes de servicios de enlace atendidas en un plazo de 10 días laborables (2021/22: no se aplica; 2022/23: no se aplica; 2023/24: 100 %) | Conseguido |

| <i>Productos previstos</i> | <i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i> | <i>Observaciones</i> |
|----------------------------|---|----------------------|
|----------------------------|---|----------------------|

Mejora de los servicios

| | |
|--|----------------------------------|
| Prestación de apoyo administrativo y logístico desde fuera del emplazamiento a 17 entidades clientes (7 misiones de mantenimiento de la paz, 9 misiones políticas especiales, la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana y apoyo posterior a la liquidación para 3 misiones) y al Centro Regional de Servicios | 17 Se logró el producto previsto |
|--|----------------------------------|

Mantenimiento de un sistema de turnos para prestar servicios de viajes las 24 horas del día a los clientes del Centro Regional de Servicios fuera del horario de trabajo, los fines de semana y los días feriados de las Naciones Unidas

Sí El sistema de oficiales de turno del Centro para prestar servicios de viajes estuvo en funcionamiento

Prestación del servicio operacional de asistencia a los usuarios de Umoja de nivel 2b. Los servicios se prestan a los profesionales de recursos humanos dentro del Centro Regional de Servicios y a las entidades clientes como apoyo técnico de recursos humanos

Sí Se tramitaron 1.574 pedidos, frente a 139 en 2022/23. El equipo prestó servicios de asesoramiento y aseguramiento de la calidad. El aumento se debe a las actividades de liquidación y cierre de la MINUSMA y a la ampliación del alcance del aseguramiento de la calidad del nivel 2b de Umoja para incluir el examen de los perfiles del personal en Umoja

Implantación de un nuevo sistema de gestión de consultas que se extenderá a todas las entidades clientes

No El nuevo sistema de gestión de consultas de toda la Secretaría se sigue evaluando

Servicios de auditoría, gestión del riesgo y cumplimiento de normas

Aplicación de las recomendaciones de la OSSI cuyo plazo vence a fin de año (31 de diciembre de 2023) y de todas las recomendaciones pendientes de ejercicios económicos anteriores formuladas por la Junta de Auditores y aceptadas por la administración

9 9 de las 11 recomendaciones de la OSSI se archivaron y 2 están en vías de aplicación

6 6 de las 10 recomendaciones de la Junta de Auditores se archivaron y 4 están en vías de aplicación

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

Sí El registro de riesgos se actualizó en marzo de 2024

Servicios de presupuesto, finanzas y presentación de informes

Prestación de servicios de presupuesto, finanzas y contabilidad para un presupuesto de 43.754.200 dólares, de conformidad con la autoridad delegada

Sí Se prestaron servicios para el presupuesto aprobado de 43.647.400 dólares

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 Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas

Sí Se finalizaron los estados financieros del Centro y de 20 misiones (incluidas 4 misiones terminadas)

Servicios de personal civil

Prestación de servicios de recursos humanos a una dotación máxima autorizada de personal civil de 402 personas (132 funcionarios internacionales, 263 funcionarios nacionales y 7 Voluntarios de las Naciones Unidas), incluidos el apoyo para la tramitación de reclamaciones, prestaciones y beneficios, las contrataciones, la administración de puestos, la preparación de

367 Se realizaron 20.534 transacciones de servicios de recursos humanos (derechos y prestaciones, solicitudes de viajes, nóminas y reclamaciones) para 367 miembros del personal del Centro. Se organizaron sesiones informativas sobre la gestión de la actuación profesional y otros temas relacionados con los recursos humanos

presupuestos y la gestión de la actuación profesional, de conformidad con la autoridad delegada

Cursos de capacitación en las misiones para 165 funcionarios civiles y apoyo para la capacitación fuera de la misión de 10 funcionarios civiles

Apoyo para la tramitación de 56 solicitudes de viaje en la misión y 30 fuera de la misión con fines distintos de la capacitación y 11 solicitudes de viaje con fines de capacitación para personal civil

Coordinación de la capacitación de 4.056 participantes en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias para misiones que son clientes internos y externos y entidades no pertenecientes a la Secretaría

Instalaciones e infraestructura

Servicios de mantenimiento y reparación del Centro Regional de Servicios de Entebbe

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

Servicios de tecnología de la información geoespacial y las telecomunicaciones

Suministro de 438 radios de mano, 20 radios portátiles para vehículos y 3 radios de estación de base y prestación de servicios de asistencia técnica conexos

Suministro, con los servicios de apoyo correspondientes, de 544 dispositivos informáticos y 63 impresoras para una dotación media de 449 usuarios finales civiles y uniformados, incluidos 106 dispositivos informáticos y 6 impresoras para la conectividad del personal de los contingentes, así como otros servicios comunes

2.220 Funcionarios civiles recibieron capacitación en 192 cursos presenciales y en línea

13 Funcionarios civiles realizaron 13 actividades de capacitación fuera del Centro

20 En la misión

9 Fuera de la misión

La diferencia se debió al retraso en la confirmación de las fechas de viaje por parte de las misiones clientes para los compromisos de las misiones, además de la reasignación de las prioridades de los recursos para viajes a otras necesidades operacionales

13 Viajes con fines de capacitación

La diferencia se debió a que un mayor número de conferencias internas se consideraron oportunidades de aprendizaje y perfeccionamiento, y se registraron como viajes con fines de capacitación, y no como viajes fuera de la misión, como se había previsto

3.514 Participantes en la capacitación impartida en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias

La diferencia se debió principalmente a la finalización repentina del mandato de la MINUSMA y a la reducción de la MONUSCO, lo que repercutió en el número de participantes

Sí

Sí

439 Radios de mano

19 Radios portátiles para vehículos

3 Radios de estación de base

544 Dispositivos informáticos

62 Impresoras

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

Sí

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

613 Solicitudes de servicios de representación

La diferencia se debió a la celebración de la 19ª Conferencia de la Cumbre de Jefes de Estado o de Gobierno de los Países No Alineados y de la Cumbre del Grupo de los 77 y China organizada por el Gobierno de Uganda, que requirió la asistencia de representantes de las Naciones Unidas y un enlace adicional con el Gobierno anfitrión

Componente 1: Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos

Línea de servicios de incorporación y separación

Logro previsto 2.1: prestación eficaz y eficiente de servicios de incorporación y separación a las misiones clientes

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

| | |
|--|---|
| 2.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para completar el 90 % de los expedientes de incorporación recibidos en 70 días naturales y tramitar el 100 % en 120 días naturales (2021/22: 75 %/96 %; 2022/23: 81 %/98 %; 2023/24: 90 %/100 %) | 83 % en 70 días y 97 % en 120 días La diferencia se debió a un retraso en los expedientes de incorporación al servicio para examinar las solicitudes del personal en las misiones en proceso de cierre |
| 2.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las primas de instalación y aprobar su pago en 5 días hábiles (2021/22: 89 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 98 %) | Conseguido. 100 % |
| 2.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las primas de traslado y aprobar su pago en 5 días hábiles (2021/22: 90 %; 2022/23: 99 %; 2023/24: 98 %) | Conseguido. 100 % |
| 2.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para finalizar los procesos de separación en 10 días hábiles a partir del último día de servicio (2021/22: 87 % en 30 días hábiles; 2022/23: 68 % en 30 días hábiles; 2023/24: 98 %) | 36 % La diferencia se debió a las separaciones anuladas del personal perteneciente a las misiones en proceso de cierre que absorbieron otras entidades |
| 2.1.5 Mantenimiento del plazo para realizar el 98 % de las gestiones de nombramiento inicial, despliegue, reasignación y ascenso de personal internacional solicitadas antes del octavo día del mes y reflejadas en la nómina del mismo mes y el 100 % de las demás gestiones solicitadas para | El 92 % se procesó antes de la fecha límite de la nómina y el 100 % se incluyó en la nómina del mes siguiente La diferencia se debió a los movimientos del personal que coincidieron con el período de bloqueo para el cálculo de la nómina, cuando no se pueden procesar las transacciones, y a |

| | |
|--|---|
| que se reflejen en la nómina del mes siguiente (2021/22: 73 %/no se aplica; 2022/23: 93 %/no se aplica; 2023/24: 98 %/100 %) | problemas con la ocupación de puestos. Para evitar retrasos, estas cuestiones se debaten en las sesiones de interacción con los clientes |
| 2.1.6 Mantenimiento del plazo para tramitar las solicitudes de viajes, incluida la emisión de pasajes para viajes de recursos humanos, en 5 días naturales (2021/22: 87 %; 2022/23: 78 %; 2023/24: 90 %) | 75 % La diferencia se debió a un gran volumen de solicitudes de viaje que exigieron modificaciones motivadas por cambios de fecha y errores del personal que se separó del servicio. Para evitar retrasos, el Centro organizó varios seminarios sobre separación para ayudar al personal |
| 2.1.7 Mantenimiento del plazo para tramitar los informes de gastos para viajes de recursos humanos en 5 días hábiles (2021/22: no se aplica; 2022/23: 69 % (10 días); 2023/24: 90 %) | 76 % La diferencia se debió a informes de gastos devueltos por errores de los funcionarios. Para evitar retrasos, el Centro organizó seminarios para ayudar al personal |

| <i>Productos previstos</i> | <i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i> | <i>Observaciones</i> |
|--|---|--|
| 786 expedientes de incorporación al servicio previstos para personal internacional (100 para la MINUSCA, 140 para la MONUSCO, 30 para la UNISFA, 125 para la UNMISS, 60 para la UNSOS, 140 para la MINUSMA, 15 para la MINURSO, 40 para la UNSOM, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 9 para la UNOCA, 5 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 50 para la UNSMIL, 12 para la UNOWAS, 35 para la UNITAMS y 20 para el Centro Regional de Servicios) | 472 | Expedientes de incorporación para personal internacional La diferencia se debió principalmente a que disminuyeron los expedientes de incorporación debido a la finalización de los mandatos de la MINUSMA y la UNITAMS y los expedientes de la MONUSCO |
| 1.008 primas de instalación para personal de contratación internacional (140 para la MINUSCA, 200 para la MONUSCO, 30 para la UNISFA, 120 para la UNMISS, 70 para la UNSOS, 150 para la MINUSMA, 15 para la MINURSO, 45 para la UNSOM, 8 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 8 para la UNOCA, 10 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 3 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 75 para la UNSMIL, 15 para la UNOWAS, 4 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 75 para la UNITAMS y 40 para el Centro Regional de Servicios) | 1.913 | Primas de instalación para el personal internacional tramitadas La diferencia se debió a las múltiples primas de instalación concedidas en varias misiones a familiares que no viajaron inicialmente con el personal, así como a la evacuación de la UNITAMS, que requirió desplazamientos de personal y familiares |

1.498 primas de traslado previstas para el personal de contratación internacional (205 para la MINUSCA, 260 para la MONUSCO, 50 para la UNISFA, 190 para la UNMISS, 115 para la UNSOS, 260 para la MINUSMA, 20 para la MINURSO, 65 para la UNSOM, 7 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 17 para la UNOCA, 10 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 2 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 105 para la UNSMIL, 25 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 115 para la UNITAMS y 50 para el Centro Regional de Servicios)

381 separaciones de miembros del personal internacional (70 para la MINUSCA, 95 para la MONUSCO, 12 para la UNISFA, 60 para la UNMISS, 12 para la UNSOS, 60 para la MINUSMA, 4 para la MINURSO, 10 para la UNSOM, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 4 para la UNOCA, 2 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 1 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 1 para la UNSMIL, 25 para la UNOWAS, 4 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 8 para la UNITAMS y 10 para el Centro Regional de Servicios)

789 gestiones de nombramiento inicial, despliegue, reasignación y ascenso para miembros del personal internacional (97 para la MINUSCA, 144 para la MONUSCO, 33 para la UNISFA, 131 para la UNMISS, 70 para la UNSOS, 94 para la MINUSMA, 22 para la MINURSO, 45 para la UNSOM, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 13 para la UNOCA, 2 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 3 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 58 para la UNSMIL, 19 para la UNOWAS, 36 para la UNITAMS y 16 para el Centro Regional de Servicios)

1.300 pasajes tramitados para viajes de recursos humanos de miembros del personal internacional (180 para la MINUSCA, 220 para la MONUSCO, 45 para la UNISFA, 150 para la UNMISS, 85 para la UNSOS, 250 para la MINUSMA, 30 para la MINURSO, 30 para la

1.582 Primas de traslado para el personal de contratación internacional tramitadas

La diferencia se debió a la finalización inesperada del mandato de la MINUSMA, que aumentó las primas de traslado

745 Separaciones de miembros del personal internacional tramitadas

La diferencia se debió a un aumento de las separaciones del servicio a causa de la finalización de los mandatos de la MINUSMA y la UNITAMS

1.765 Nombramientos iniciales, despliegues, reasignaciones y ascensos gestionados para miembros del personal internacional

La diferencia se debió al aumento de las reasignaciones de personal de las misiones en proceso de cierre a otras misiones

2.010 Pasajes tramitados para viajes de recursos humanos de miembros del personal internacional

La diferencia se debió a un aumento de las separaciones del servicio por el cierre o la reducción de misiones

UNSOM, 10 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 15 para la UNOCA, 10 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 110 para la UNSMIL, 20 para la UNOWAS, 10 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 95 para la UNITAMS, 40 para el Centro Regional de Servicios)

670 informes de gasto de funcionarios internacionales procesados (75 para la MINUSCA, 120 para la MONUSCO, 30 para la UNISFA, 50 para la UNMISS, 45 para la UNSOS, 70 para la MINUSMA, 20 para la MINURSO, 20 para la UNSOM, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 15 para la UNOCA, 5 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 60 para la UNSMIL, 20 para la UNOWAS, 15 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 80 para la UNITAMS y 40 para el Centro Regional de Servicios)

662 Informes de gasto de funcionarios internacionales procesados

La diferencia se debió a que la MONUSCO redujo las actividades de incorporación al servicio, mientras que en la MINUSMA y la UNITAMS había aumentado el número de separaciones

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

Logro previsto 3.1: prestación eficaz y eficiente de servicios de recursos humanos a los clientes

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

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

95 %

La diferencia se debió a la recepción tardía de las recomendaciones de prórroga de los clientes

3.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar el 90 % de las prestaciones a las que tiene derecho el personal en 14 días hábiles y el 100 % en 21 días hábiles (2021/22: 89 %/no se aplica; 2022/23: 96 %/no se aplica; 2023/24: 90 %/100 %)

91 % en 14 días hábiles y 96 % en 21 días hábiles

La diferencia respecto de la meta de los 21 días se debió a que el personal se retrasó al presentar de nuevo los justificantes

3.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar el 90 % de las solicitudes de licencia (de enfermedad con certificado médico, especial sin sueldo, especial con sueldo, de paternidad y de maternidad) en 7 días hábiles y el 100 % en 12 días hábiles (2021/22: 65 %/no se aplica; 2022/23: 96 %/no se aplica; 2023/24: 90 %/100 %)

91 % en 7 días hábiles y 96 % en 12 días hábiles

La diferencia respecto de la meta de los 12 días se debió a que el personal se retrasó al presentar de nuevo los justificantes y a que las solicitudes de los clientes se recibieron tarde

3.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar el 75 % de las solicitudes de licencias de descanso y recuperación en 12 días hábiles y el 95 % en 21 días hábiles (2021/22: no se aplica; 2022/23: 71 % en 7 días; 2023/24: 75 %/95 %)

Conseguido. 93 % en 12 días hábiles y 97 % en 21 días hábiles

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

Conseguido. 98 %

| <i>Productos previstos</i> | <i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i> | <i>Observaciones</i> |
|--|---|---|
| 2.931 prórrogas de contratos de personal internacional (475 para la MINUSCA, 489 para la MONUSCO, 100 para la UNISFA, 545 para la UNMISS, 144 para la UNSOS, 647 para la MINUSMA, 44 para la MINURSO, 96 para la UNSOM, 11 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 19 para la UNOCA, 13 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 2 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 133 para la UNSMIL, 27 para la UNOWAS, 7 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 107 para la UNITAMS y 72 para el Centro Regional de Servicios) | 2.892 | Prórrogas de contratos de personal internacional La diferencia se debió al aumento de las separaciones del servicio en la MINUSMA, compensado en parte con los casos de personal separado del servicio que fue absorbido por la MONUSCO |
| 5.783 prestaciones para miembros del personal internacional tramitadas (1.146 para la MINUSCA, 900 para la MONUSCO, 124 para la UNISFA, 1.367 para la UNMISS, 217 para la UNSOS, 1.250 para la MINUSMA, 20 para la MINURSO, 57 para la UNSOM, 7 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 25 para la UNOCA, 55 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 7 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 210 para la UNSMIL, 20 para la UNOWAS, 10 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 225 para la UNITAMS y 143 para el Centro Regional de Servicios) | 2.005 | Prestaciones para miembros del personal internacional tramitadas La diferencia se debió a la finalización de los mandatos de la MINUSMA y la UNITAMS y a la reducción de la MONUSCO. Además, tanto la UNMISS como la MINUSCA solicitaron menos prestaciones de lo previsto |
| 3.952 solicitudes de licencia de funcionarios internacionales tramitadas (984 para la MINUSCA, 300 para la MONUSCO, 104 para la UNISFA, 1.587 para la UNMISS, 145 para la UNSOS, 434 para la MINUSMA, 34 para la MINURSO, 74 para la UNSOM, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario | 3.182 | Solicitudes de licencia de funcionarios internacionales tramitadas La diferencia se debió a la finalización del mandato de la MINUSMA y a que la oleada de casos de enfermedad por coronavirus (COVID-19) del año anterior no continuó en 2023/24, lo cual se compensó en parte con el |

General para la Región de los Grandes Lagos, 9 para la UNOCA, 12 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 145 para la UNSMIL, 11 para la UNOWAS, 6 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 57 para la UNITAMS y 47 para el Centro Regional de Servicios)

9.892 solicitudes de licencia de descanso y recuperación del personal internacional tramitadas (2.184 para la MINUSCA, 900 para la MONUSCO, 500 para la UNISFA, 2.010 para la UNMISS, 714 para la UNSOS, 2.400 para la MINUSMA, 77 para la MINURSO, 500 para la UNSOM, 3 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 500 para la UNSMIL y 104 para la UNITAMS)

1.859 exámenes anuales de prestaciones por familiares a cargo de funcionarios internacionales realizados (369 para la MINUSCA, 247 para la MONUSCO, 74 para la UNISFA, 474 para la UNMISS, 177 para la UNSOS, 315 para la MINUSMA, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 16 para la UNOCA, 12 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 48 para la UNSMIL, 17 para la UNOWAS, 3 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 59 para la UNITAMS y 47 para el Centro Regional de Servicios)

aumento del personal de la UNITAMS al que se animó a tomar licencia debido a las incertidumbres geopolíticas

11.798 Solicitudes de licencia de descanso y recuperación del personal internacional tramitadas

La diferencia se debió principalmente a un volumen de solicitudes superior al previsto, compensado con la finalización inesperada del mandato de la MINUSMA

1.003 Exámenes anuales de prestaciones por familiares a cargo de funcionarios internacionales realizados

La diferencia se debió a la finalización de los mandatos de la MINUSMA y la UNITAMS y a la reducción de la MONUSCO, así como a una disminución de los exámenes anuales de prestaciones por familiares a cargo en otras misiones

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

Logro previsto 4.1: prestación eficaz y eficiente de servicios de recursos humanos a los clientes

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

4.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las solicitudes de prórroga o reducción de contratos presentadas antes del octavo día de cada mes y reflejadas en la nómina del mismo mes (2021/22: 99 %; 2022/23: 99 %; 2023/24: 99 %)

Conseguido. 99 %

4.1.2 Mantenimiento de un plazo de tramitación de las prestaciones de personal de 14 días hábiles para el 90 % de las solicitudes y de 21 días hábiles para el 100 % (2021/22: 99 %/no se aplica; 2022/23: 100 %/no se aplica; 2023/24: 90 %/100 %)

Conseguido. 100 % en 14 y 21 días

| | |
|--|--|
| 4.1.3 Mantenimiento de un plazo de tramitación de licencias (de enfermedad con certificado médico, especiales sin sueldo, especiales con sueldo, de paternidad y de maternidad) en 7 días hábiles para el 90 % de las solicitudes y en 12 para el 100 % (2021/22: 96 %/no se aplica; 2022/23: 99 %/no se aplica; 2023/24: 90 %/100 %) | 98 % en 7 días hábiles y 98 % en 12 días hábiles La diferencia respecto de la meta de 12 días se debió a la conversión de vacaciones anuales en pagos en lugar de las vacaciones anuales solicitadas por los clientes |
| 4.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar el pago de nóminas de sueldos antes de la fecha de pago mensual (2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %) | Conseguido. 100 % |
| 4.1.5 Mantenimiento del plazo de tramitación de finiquitos en 21 días hábiles desde el último día de servicio del miembro del personal (2021/22: 93 %; 2022/23: 90 %; 2023/24: 90 %) | Conseguido. 93 % |
| 4.1.6 Mantenimiento del plazo para realizar el 98 % de las gestiones de nombramiento inicial, despliegue, reasignación y ascenso de funcionarios nacionales solicitadas antes del octavo día de cada mes y reflejadas en la nómina del mismo mes y el 100 % de las demás gestiones solicitadas para que se reflejen en la nómina del mes siguiente (2021/22: 81 %/no se aplica; 2022/23: 97 %/no se aplica; 2023/24: 98 %/100 %) | Conseguido. 99 % antes del octavo día de cada mes y 100 % en el mes siguiente |
| 4.1.7 Porcentaje de solicitudes de prestaciones anuales por familiares a cargo examinadas en un plazo de 60 días naturales desde la fecha de presentación por parte del personal (2021/22: no se aplica; 2022/23: no se aplica; 2023/24: 98 %) | Conseguido. 100 % |

| <i>Productos previstos</i> | <i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i> | <i>Observaciones</i> |
|--|---|---|
| 6.890 prórrogas de contratos de personal nacional (600 para la MINUSCA, 2.800 para la MONUSCO, 129 para la UNISFA, 1.458 para la UNMISS, 151 para la UNSOS, 878 para la MINUSMA, 268 para la MINURSO, 112 para la UNSOM, 7 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 16 para la UNOCA, 15 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 4 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 75 para la UNSMIL, 28 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 79 para la UNITAMS y 268 para el Centro Regional de Servicios) | 6.167 | Prórrogas de contratos de personal nacional La diferencia se debió a la prórroga de contratos de la MONUSCO y la MINURSO por un año entero, a diferencia de años anteriores, cuando se dividieron en 1 mes y 11 meses debido al calendario de las aprobaciones presupuestarias. Además, el número de funcionarios disminuyó debido a las separaciones de la MINUSMA, la MONUSCO y la UNITAMS |

4.213 prestaciones de personal nacional tramitadas (300 para la MINUSCA, 950 para la MONUSCO, 150 para la UNISFA, 1.500 para la UNMISS, 90 para la UNSOS, 675 para la MINUSMA, 50 para la MINURSO, 80 para la UNSOM, 8 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 8 para la UNOCA, 3 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 1 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 25 para la UNSMIL, 8 para la UNOWAS, 230 para la UNITAMS y 135 para el Centro Regional de Servicios)

1.687 licencias de personal nacional tramitadas (licencias de enfermedad con certificado médico, especiales sin sueldo, especiales con sueldo, de paternidad y de maternidad) (250 para la MINUSCA, 300 para la MONUSCO, 24 para la UNISFA, 500 para la UNMISS, 30 para la UNSOS, 300 para la MINUSMA, 75 para la MINURSO, 16 para la UNSOM, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 4 para la UNOCA, 2 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 3 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 20 para la UNSMIL, 6 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 20 para la UNITAMS y 130 para el Centro Regional de Servicios)

64.149 nóminas del personal nacional tramitadas (6.899 para la MINUSCA, 19.197 para la MONUSCO, 1.346 para la UNISFA, 16.747 para la UNMISS, 1.628 para la UNSOS, 10.201 para la MINUSMA, 1.822 para la MINURSO, 1.235 para la UNSOM, 83 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 167 para la UNOCA, 222 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 54 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 790 para la UNSMIL, 299 para la UNOWAS, 24 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 574 para la UNITAMS y 2.861 para el Centro Regional de Servicios)

3.104 Prestaciones de personal nacional tramitadas

La diferencia se debió a la disminución del número de funcionarios a consecuencia de la finalización de los mandatos de la MINUSMA y la UNITAMS y de la reducción de la MONUSCO

1.940 Solicitudes de licencia de personal nacional tramitadas (de enfermedad con certificado médico, especiales sin sueldo, especiales con sueldo, de paternidad y de maternidad)

La diferencia se debió principalmente al aumento del número de solicitudes de licencia tramitadas para la UNMISS, compensado por la reducción de personal asociada a la finalización del mandato de la MINUSMA y las separaciones del servicio de la MONUSCO

58.975 Nóminas del personal nacional tramitadas

La diferencia se debió a la disminución del número de funcionarios asociada a la finalización de los mandatos de la MINUSMA y la UNITAMS y a la reducción de la MONUSCO

247 finiquitos de personal nacional tramitados (21 para la MINUSCA, 75 para la MONUSCO, 37 para la UNISFA, 31 para la UNMISS, 10 para la UNSOS, 32 para la MINUSMA, 4 para la MINURSO, 4 para la UNSOM, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 1 para la UNOCA, 2 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 4 para la UNSMIL, 5 para la UNITAMS y 20 para el Centro Regional de Servicios)

342 nombramientos de personal nacional tramitados (25 para la MINUSCA, 70 para la MONUSCO, 20 para la UNISFA, 40 para la UNMISS, 7 para la UNSOS, 78 para la MINUSMA, 10 para la MINURSO, 6 para la UNSOM, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 4 para la UNOCA, 1 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 1 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 30 para la UNSMIL, 3 para la UNOWAS, 20 para la UNITAMS y 25 para el Centro Regional de Servicios)

1.847 solicitudes de prestaciones anuales por familiares a cargo de funcionarios nacionales tramitadas (200 para la MINUSCA, 750 para la MONUSCO, 30 para la UNISFA, 500 para la UNMISS, 40 para la UNSOS, 150 para la MINUSMA, 30 para la MINURSO, 45 para la UNSOM, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 4 para la UNOCA, 6 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 1 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 10 para la UNSMIL, 8 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 20 para la UNITAMS y 50 para el Centro Regional de Servicios)

1.075 Finiquitos de personal nacional tramitados

La diferencia se debió a la separación de funcionarios asociada a la finalización de los mandatos de la MINUSMA y la UNITAMS y a la reducción de la MONUSCO

489 Nombramientos de personal nacional tramitados

La diferencia se debió a las separaciones anuladas porque se contrató nuevamente a miembros del personal de las misiones en proceso de cierre para formar parte de los equipos de liquidación u otras entidades

1.373 Exámenes anuales de prestaciones por familiares a cargo de funcionarios nacionales realizados

La diferencia se debió a la automatización del proceso de aprobación de las declaraciones anuales en Umoja, gracias a lo cual disminuyó el número de transacciones que el Centro debía examinar. A medida que el personal se familiariza con el sistema, disminuyen los errores y aumentan las aprobaciones automáticas, por lo que aumenta la eficacia

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

Logro previsto 5.1: prestación eficaz y eficiente de servicios de recursos humanos a los clientes

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

5.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar el pago de nóminas de sueldos del personal uniformado antes de la fecha de pago mensual (2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %)

Conseguido. 100 %

5.1.2 Mantenimiento de la proporción de importes retenidos que se liberan en 21 y 42 días hábiles después del período de retención (2021/22: 92 % (90 días naturales); 2022/23: 83 % (90 días naturales); 2023/24: 75 %/100 %)

90 % en 21 días y 97 % en 42 días

La ligera diferencia se debió a la recepción tardía de la documentación certificada de las misiones clientes

5.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para liberar el anticipo inicial de las dietas por misión en 3 y 5 días hábiles desde la presentación de datos bancarios completos (2021/22: 99 %/no se aplica; 2022/23: 95 %/no se aplica; 2023/24: 98 %/100 %)

96 % en 3 días hábiles y 99 % en 5 días hábiles

La diferencia se atribuyó a los retrasos en la apertura de cuentas bancarias en la misión por parte del personal uniformado debido a los procedimientos bancarios internacionales

5.1.4 Mantenimiento de los plazos de 5 y 21 días hábiles a partir de la fecha de separación del servicio para emitir los pagos al personal uniformado (2021/22: 23 %/75 %; 2022/23: 39 %/91 %; 2023/24: 90 %/100 %)

58 % en 5 días hábiles y 96 % en 21 días hábiles

La diferencia respecto de la meta de 5 días se debió a que el proceso exige que los pagos finales se abonen durante la nómina mensual y no fuera de ciclo, lo cual repercute en los plazos. La diferencia respecto de la meta de 21 días se debió a la recepción de documentación incompleta. La línea de servicios ha iniciado conversaciones con los principales interesados para que se presenten solicitudes completas

5.1.5 Prórrogas de contratos tramitadas a tiempo para la siguiente nómina de sueldos (2021/22: 89 %; 2022/23: 90 %; 2023/24: 99 %)

92 %

La diferencia se debió a retrasos en la recepción de las solicitudes de prórroga de los contratos. La línea de servicios ha iniciado conversaciones con los principales interesados para que las solicitudes se presenten en plazo

5.1.6 Mantenimiento del plazo de tramitación de los nombramientos iniciales y el despliegue de personal uniformado solicitados antes del octavo día de cada mes y reflejados en la nómina del mes en cuestión (2021/22: 83 %; 2022/23: 81 %; 2023/24: 98 %)

97 %

La diferencia se debió a retrasos en la recepción de las solicitudes de prórroga. La línea de servicios ha iniciado conversaciones con los principales interesados para que las solicitudes se presenten en plazo

Productos previstos

Productos obtenidos (número o sí/no) Observaciones

48.050 pagos de nóminas del personal uniformado (12.100 para la MINUSCA, 9.910 para la MONUSCO, 2.250 para la UNISFA, 12.600 para la UNMISS, 60 para la UNSOS, 8.500 para la MINUSMA, 2.000 para la MINURSO, 300 para la UNSOM, 30 para la UNSMIL, 10 para la UNOWAS, 10 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 280 para la UNITAMS)

45.346 Pagos de nóminas del personal uniformado

La diferencia se debió principalmente a la finalización de los mandatos de la MINUSMA y la UNITAMS, compensada con el aumento de la retención de personal uniformado en la MINUSCA, la UNISFA y la UNMISS

4.805 liberaciones de dietas retenidas (1.210 para la MINUSCA, 991 para la MONUSCO, 225 para la UNISFA, 1.260 para la UNMISS, 6 para la UNSOS, 850 para la MINUSMA, 200 para la MINURSO, 30 para la UNSOM, 3 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 28 para la UNITAMS)

3.688 Dietas retenidas liberadas

La diferencia se debió a la finalización de los mandatos de la MINUSMA y la UNITAMS y a la reducción de la MONUSCO. La diferencia en el caso de la MINUSCA se debió a las necesidades estratégicas de la Misión, que se tradujeron en menos separaciones de personal uniformado

4.805 anticipos de dietas por misión tramitados para el personal uniformado entrante (1.210 para la MINUSCA, 991 para la MONUSCO, 225 para la UNISFA, 1.260 para la UNMISS, 6 para la UNSOS, 850 para la MINUSMA, 200 para la MINURSO, 30 para la UNSOM, 3 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 28 para la UNITAMS)

4.805 finiquitos tramitados para el personal uniformado (1.210 para la MINUSCA, 991 para la MONUSCO, 225 para la UNISFA, 1.260 para la UNMISS, 6 para la UNSOS, 850 para la MINUSMA, 200 para la MINURSO, 30 para la UNSOM, 3 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 28 para la UNITAMS)

6.448 prórrogas de contratos de personal uniformado (1.651 para la MINUSCA, 994 para la MONUSCO, 197 para la UNISFA, 1.918 para la UNMISS, 27 para la UNSOS, 1.103 para la MINUSMA, 517 para la MINURSO, 17 para la UNSOM, 2 para la UNSMIL, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 20 para la UNITAMS)

4.805 trámites de despliegue de personal uniformado realizados (1.210 para la MINUSCA, 991 para la MONUSCO, 225 para la UNISFA, 1.260 para la UNMISS, 6 para la UNSOS, 850 para la MINUSMA, 200 para la MINURSO, 30 para la UNSOM, 3 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 28 para la UNITAMS)

2.671 Anticipos de dietas por misión tramitados para el personal uniformado entrante

La diferencia se debió a la finalización de los mandatos de la MINUSMA y la UNITAMS y a la reducción de la MONUSCO. Además, varias misiones contaron con menos efectivos uniformados respecto de períodos anteriores

4.004 Finiquitos tramitados para el personal uniformado

La diferencia se debió a la finalización de los mandatos de la MINUSMA y la UNITAMS y a la reducción de la MONUSCO. Además, varias misiones contaban con menos efectivos uniformados respecto de períodos anteriores porque el personal que salió no fue reemplazado

3.814 Prórrogas de contratos de personal uniformado

La diferencia se debió a la finalización de los mandatos de la MINUSMA y la UNITAMS y a la reducción de la MONUSCO. Además, se prorrogaron menos contratos de personal uniformado en varias misiones

3.363 Trámites de despliegue de personal uniformado realizados

La diferencia se debió a la finalización de los mandatos de la MINUSMA y la UNITAMS y a la reducción de la MONUSCO. Además, varias misiones contaron con menos efectivos uniformados nuevos respecto de períodos anteriores

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

Línea de servicios de viajes

Logro previsto 6.1: prestación eficaz y eficiente de servicios de viajes a los clientes

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

6.1.1 Mantenimiento del plazo de 3 días naturales para atender las solicitudes de viaje y emitir los pasajes de viajes oficiales de todas las categorías de personal (2021/22: 70 %; 2022/23: 67 %; 2023/24: 90 %)

75 %

La diferencia se debió a la escasez de fondos de las entidades clientes debido a la situación de liquidez y a la modificación de itinerarios, que prolongó la duración del proceso de consulta y aprobación

6.1.2 Mantenimiento del plazo de 15 días naturales para tramitar las solicitudes de viajes reglamentarios del personal de todas las categorías y emitir los pasajes o abonar el pago

Conseguido. 92 %

de una suma fija, según proceda (2021/22: no se aplica; 2022/23: no se aplica; 2023/24: 90 %)

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

83 %

La diferencia se debió a las solicitudes para cambiar los pasajes del personal uniformado, que requirieron una mayor colaboración entre el Centro y todos los interesados, también en las misiones y en la Sede. La línea de servicios ha aumentado la colaboración con sus 6 principales interesados para evitar retrasos

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

Conseguido. 90 %

6.1.5 Supervisión del cumplimiento del requisito de comprar los pasajes al menos 16 días naturales antes de la fecha del viaje y presentación de informes al respecto (2021/22: 42 %; 2022/23: 46 %; 2023/24: 100 %)

49 %

La diferencia se debió principalmente a la recepción tardía de las invitaciones para asistir a reuniones, lo que retrasó la designación de los participantes y afectó el cumplimiento de la política de compra anticipada de pasajes con 16 días naturales de anticipación. Se pide a las partes interesadas que cursen invitaciones con suficiente antelación para mejorar el cumplimiento

Productos previstos

Productos obtenidos (número o sí/no) Observaciones

5.027 solicitudes de viajes oficiales (que requieren la emisión de un pasaje) tramitadas para todas las categorías de personal (811 para la MINUSCA, 479 para la MONUSCO, 202 para la UNISFA, 598 para la UNMISS, 389 para la UNSOS, 687 para la MINUSMA, 85 para la MINURSO, 208 para la UNSOM, 276 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 225 para la UNOCA, 90 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 41 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 179 para la UNSMIL, 302 para la UNOWAS, 87 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 335 para la UNITAMS y 33 para el Centro Regional de Servicios)

4.090 Se tramitaron un total de 4.090 solicitudes de viajes oficiales para todas las categorías de personal

La diferencia obedeció principalmente a una disminución de los viajes por asuntos oficiales en las misiones de mantenimiento de la paz porque las entidades priorizaron los recursos generales y disminuyeron las actividades en las misiones en proceso de cierre (la MINUSMA y la UNITAMS)

10.480 solicitudes de pago de una suma fija para viajes reglamentarios del personal internacional tramitadas (4.481 para la MINUSCA, 788 para la MONUSCO, 66 para la UNISFA, 321 para la UNMISS, 480 para la UNSOS, 3.689 para la MINUSMA, 131 para la MINURSO, 256 para la UNSOM, 9 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 15 para la UNOCA, 18 para la UNSMIL, 4 para la UNOWAS, 136 para la UNITAMS y 86 para el Centro Regional de Servicios)

4.903 envíos de efectos personales para el despliegue inicial y la repatriación de personal uniformado (1.402 para la MINUSCA, 813 para la MONUSCO, 227 para la UNISFA, 1.169 para la UNMISS, 305 para la UNSOS, 661 para la MINUSMA, 269 para la MINURSO, 15 para la UNSOM, 1 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS y 40 para la UNITAMS)

7.660 solicitudes de viajes reglamentarios y de personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas tramitadas para las categorías de personal pertinentes (1.831 para la MINUSCA, 1.516 para la MONUSCO, 422 para la UNISFA, 1.467 para la UNMISS, 252 para la UNSOS, 1.692 para la MINUSMA, 348 para la MINURSO, 48 para la UNSOM, 1 para la UNOCA, 20 para la UNSMIL, 6 para la UNOWAS y 57 para la UNITAMS)

10.953 Se tramitaron en total 10.953 solicitudes de pago de una suma fija para viajes reglamentarios del personal internacional

La diferencia se debió principalmente al aumento de la demanda de viajes reglamentarios con pagos de una suma fija

4.213 Envíos de efectos personales para el despliegue inicial y la repatriación de personal uniformado

La diferencia para la MINUSCA se debió principalmente a una suspensión temporal de la entrega de envíos de efectos personales a consecuencia del cierre provisional de una oficina en Bangui, que reanudó sus operaciones a principios de 2024. La Misión había autorizado el exceso de equipaje para ese personal uniformado en lugar de los envíos. La diferencia también se debió a la reducción del número de rotaciones en la MINUSMA y la UNITAMS debido a la finalización de sus mandatos

6.311 Solicitudes de viajes reglamentarios y de personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas tramitadas para las categorías de personal pertinentes

La diferencia se debió principalmente a una reducción de las solicitudes de viajes para el personal uniformado de la MINUSMA debido a la finalización de su mandato

Línea de servicios de solicitudes de reembolso

Logro previsto 7.1: prestación eficaz y eficiente de servicios financieros a los clientes

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

7.1.1 Mantenimiento del plazo de 10 días hábiles para procesar los informes de gasto (2021/22: 91 %; 2022/23: 97 %; 2023/24: 90 %)

Conseguido. 98 %

| <i>Productos previstos</i> | <i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i> | <i>Observaciones</i> |
|--|---|--|
| 6.554 informes de gastos de viajes oficiales procesados (incluidos los viajes de grupo del personal uniformado) de todas las categorías de personal (637 para la MINUSCA, 1.546 para la MONUSCO, 348 para la UNISFA, 686 para la UNMISS, 237 para la UNSOS, 1.066 para la MINUSMA, 299 para la MINURSO, 128 para la UNSOM, 352 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 159 para la UNOCA, 43 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 33 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 457 para la UNSMIL, 296 para la UNOWAS, 136 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 102 para la UNITAMS y 29 para el Centro Regional de Servicios) | 7.445 | Informes de gastos de viajes oficiales procesados de todas las categorías de personal La diferencia se debió principalmente a un aumento de los informes de gastos de viaje procesados para todas las categorías de personal del Centro Regional de Servicios, la MINUSCA y la UNMISS. El aumento en la UNITAMS se debió a las solicitudes de evacuación por motivos de seguridad presentadas en nombre del personal uniformado |
| 6.138 informes de gastos de viajes reglamentarios del personal internacional procesados (1.469 para la MINUSCA, 579 para la MONUSCO, 166 para la UNISFA, 1.376 para la UNMISS, 346 para la UNSOS, 1.564 para la MINUSMA, 40 para la MINURSO, 196 para la UNSOM, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 6 para la UNOCA, 4 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 25 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 249 para la UNSMIL, 7 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 59 para la UNITAMS y 47 para el Centro Regional de Servicios) | 5.245 | Informes de gastos de viajes reglamentarios del personal internacional procesados La diferencia obedeció principalmente a una disminución de los viajes reglamentarios del personal internacional de la MINUSMA, compensada con un aumento de los viajes reglamentarios en la MONUSCO, la UNSOS y la UNSOM porque un mayor número de miembros del personal solicitaron realizar viajes reglamentarios tras la pandemia de COVID-19 |
| 4.903 reembolsos de gastos de seguridad del personal uniformado tramitados (391 para la MINUSCA, 3.924 para la MONUSCO, 504 para la MINUSMA y 84 para la UNITAMS) | 6.604 | Reembolsos de gastos de seguridad del personal uniformado tramitados La diferencia se debió principalmente a un aumento de los reembolsos de los gastos de seguridad en la MONUSCO al pasar los alojamientos de ser compartidos a individuales. Esto se vio compensado por la reducción de los reembolsos de gastos de seguridad para las misiones en proceso de liquidación (la MINUSMA y la UNITAMS) y una disminución de las reclamaciones en la MINUSCA |

Línea de servicios de subsidios de educación

Logro previsto 8.1: prestación eficaz y eficiente de servicios de subsidio de educación a los clientes

| Indicadores de progreso previstos | Indicadores de progreso reales |
|---|---|
| 8.1.1 Porcentaje de solicitudes del subsidio de educación (anticipos y reembolsos) tramitadas en un plazo de 4 semanas (2021/22: 97 %; 2022/23: 87 %; 2023/24: 96 %) | 78 % La diferencia se debió a que el personal se retrasó al presentar de nuevo las solicitudes de subsidios de educación y a que faltaba documentación |
| 8.1.2 Porcentaje de solicitudes del subsidio de educación (anticipos y reembolsos) no conformes devueltas en un plazo de entre 14 y 20 días naturales (2021/22: 86 %/92 %; 2022/23: 93 %/97 %; 2023/24: 90 %/100 %) | 66 % en 14 días y 89 % en 20 días La diferencia se debió a la suspensión de la tramitación de anticipos del subsidio de educación para la MINUSMA, cuyo objetivo era mitigar el riesgo de recuperación de esos anticipos. Las devoluciones al personal de la MINUSMA se gestionaron contactando directamente a los interesados, lo cual retrasó la tramitación |

| Productos previstos | Productos obtenidos (número o sí/no) | Observaciones |
|--|---|---|
| 6.379 solicitudes del subsidio de educación (1.165 para la MINUSCA, 836 para la MONUSCO, 303 para la UNISFA, 1.367 para la UNMISS, 580 para la UNSOS, 1.072 para la MINUSMA, 114 para la MINURSO, 179 para la UNSOM, 19 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 48 para la UNOCA, 51 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 7 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 233 para la UNSMIL, 56 para la ONOWAS, 54 para la UNITAMS y 295 para el Centro Regional de Servicios) | 6.264 | Solicitudes de subsidios de educación La diferencia se atribuyó principalmente al menor número de solicitudes de subsidios de educación debido a la finalización del mandato de la MINUSMA |

Componente 3: Sección de Servicios al Cliente

Logro previsto 9.1: prestación eficaz y eficiente de servicios al cliente y mejora del grado de satisfacción

| Indicadores de progreso previstos | Indicadores de progreso reales |
|--|--------------------------------|
| 9.1.1 Mantenimiento del plazo de 7 días hábiles para resolver las consultas de clientes (2021/22: 90 %; 2022/23: 93 %; 2023/24: 75 %) | Conseguido. 94 % |
| 9.1.2 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con todos los servicios según los resultados de 1 encuesta anual (2021/22: 76 %; 2022/23: 77,5 %; 2023/24: 80 %) | Conseguido |

9.1.3 Mantenimiento del porcentaje de consultas atendidas y resueltas anualmente para todas las categorías de personal (2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %)

Conseguido

| <i>Productos previstos</i> | <i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i> | <i>Observaciones</i> |
|---|---|---|
| 4.894 consultas resueltas para todas las categorías de personal (986 para la MINUSCA, 1.056 para la MONUSCO, 88 para la UNISFA, 1.202 para la UNMISS, 146 para la UNSOS, 1.099 para la MINUSMA, 68 para la MINURSO, 57 para la UNSOM, 13 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 14 para la UNOCA, 12 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 1 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 77 para la UNSMIL, 14 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 25 para la UNITAMS y 34 para el Centro Regional de Servicios) | 3.155 | Consultas resueltas para todas las categorías de personal La diferencia se debió principalmente a la comunicación proactiva y a las clínicas de sensibilización, que ayudaron a reducir el número de consultas |
| El Centro Regional de Servicios realizó 1 encuesta anual a los clientes | Sí | Conseguido |
| 12 visitas a misiones clientes o sesiones de interacción en línea | 23 | Conseguido. 9 visitas en persona y 14 sesiones de interacción en línea |
| 1 examen anual de los documentos de gestión del conocimiento centralizados en una ubicación | Sí | Conseguido |

Componente 4: Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento

Logro previsto 10.1: prestación eficaz y eficiente de apoyo a los clientes en relación con la presentación y gestión de información financiera

| <i>Indicadores de progreso previstos</i> | <i>Indicadores de progreso reales</i> |
|---|---------------------------------------|
| 10.1.1 Presentación de informes financieros mensuales (balance de prueba y otros estados financieros) en los plazos mensuales establecidos por la Sede (2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %) | Conseguido |
| 10.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para pagar las facturas a los proveedores tras la recepción de los documentos de pago íntegro en 27 días (2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %) | Conseguido |

| | |
|--|---|
| 10.1.3 Tramitación de las facturas con descuento por pronto pago obtenidas de los proveedores con arreglo a las condiciones contractuales (2021/22: 98 %; 2022/23: 95 %; 2023/24: 100 %) | 92 % La diferencia se debió a retrasos de las misiones clientes para certificar los fondos y, en el último trimestre, a la crisis de liquidez, que impidió que se aplicaran más descuentos por pronto pago |
| 10.1.4 Porcentaje de pagos no relacionados con el personal (proveedores) efectuados en la fecha prevista o antes de esa fecha (2021/22: 98 %; 2022/23: 98 %; 2023/24: 85 %) | Conseguido. 98 % |
| 10.1.5 Porcentaje de pagos relacionados con el personal efectuados en la fecha prevista o antes de esa fecha (2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %) | Conseguido |
| 10.1.6 Porcentaje de datos bancarios recogidos y tratados en 5 días hábiles (2021/22: 97 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %) | Conseguido |

| <i>Productos previstos</i> | <i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i> | <i>Observaciones</i> |
|--|---|--|
| Preparación de 216 informes financieros mensuales (hasta la fase de balance de prueba) para 18 entidades clientes (MINUSCA, MONUSCO, UNAMID, UNISFA, UNMISS, UNSOS, MINUSMA, MINURSO, UNSOM, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, UNOCA, Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, UNSMIL, UNOWAS, Comisión Mixta Camerún-Nigeria, UNITAMS y Centro Regional de Servicios) | 252 | Informes financieros mensuales para 17 clientes activos La diferencia se debió a la posterior inclusión de la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, así como a las demás misiones terminadas de la Oficina Integrada de las Naciones Unidas para la Consolidación de la Paz en Guinea-Bissau y la Oficina del Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola, que requirieron 12 informes cada una |
| Tramitación de 42.230 pagos a proveedores (8.098 para la MINUSCA, 6.153 para la MONUSCO, 1.454 para la UNISFA, 5.664 para la UNMISS, 10.295 para la UNSOS, 7.744 para la MINUSMA, 1.558 para la MINURSO, 36 para la UNSOM, 15 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 155 para la UNOCA, 6 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 76 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 352 para la UNSMIL, 300 para la UNOWAS, 23 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 124 para la UNITAMS y 177 para el Centro Regional de Servicios) | 42.668 | Pagos a proveedores tramitados |

Liberación de 13.740 pagos no relacionados con el personal (proveedores) (1.500 para Absa Bank Uganda, 130 para Interbank Burundi, 2.800 para Citibank Congo, 1.900 para Ecobank Centrafrique, 1.700 para Ecobank Côte d'Ivoire, 30 para Citibank Gabón, 160 para Absa Bank Ghana, 240 para Ecobank Guinea, 5 para Ecobank Guinea-Bissau, 15 para Aman Bank Libia, 450 para Citibank Marruecos, 2500 para Banque de développement du Mali, 500 para Bank of Khartoum, 50 para Standard Chartered Bank Sierra Leona, 50 para Citibank Senegal, 1.700 para Citibank Kenya y 10 para Ecobank Sudán del Sur)

Tramitación de 15.164 facturas de viajes y envíos (2.718 para la MINUSCA, 2.449 para la MONUSCO, 816 para la UNISFA, 2.803 para la UNMISS, 978 para la UNSOS, 2.880 para la MINUSMA, 893 para la MINURSO, 91 para la UNSOM, 106 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 205 para la UNOCA, 82 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 89 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 170 para la UNSMIL, 295 para la UNOWAS, 12 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 330 para la UNITAMS y 247 para el Centro Regional de Servicios)

Liberación de 194.385 pagos relacionados con el personal a varios bancos internos (11.500 para Absa Bank Uganda, 80 para Interbank Burundi, 43.000 para Citibank Congo, 21.000 para Ecobank Centrafrique, 13.500 para Ecobank Côte d'Ivoire, 100 para Citibank Gabón, 3.100 para Absa Bank Ghana, 1.600 para Ecobank Guinea, 15 para Ecobank Guinea-Bissau, 20 para Aman Bank Libia, 70 para el Banco de África (Marruecos), 3.900 para Citibank Marruecos, 49.000 para Banque de développement du Mali, 7.300 para Bank of Khartoum, 1.300 para Standard Chartered Bank Sierra Leona, 500 para Citibank Senegal, 37.300 para Citibank Kenya y 1.100 para Ecobank Sudán del Sur)

14.419 Pagos no relacionados con el personal (proveedores) liberados

La diferencia se debió a un aumento del número de pagos a proveedores para la MINUSCA y los organismos de las Naciones Unidas

18.389 Facturas de viajes y envíos tramitadas

La diferencia se debió al aumento imprevisto de los viajes oficiales del personal separado del servicio de las misiones en proceso de cierre, así como de la MONUSCO

166.215 Pagos relacionados con el personal liberados

La diferencia se debió a la finalización de los mandatos de la MINUSMA y la UNITAMS

Mantenimiento de 16.670 registros de información bancaria (2.600 para la MINUSCA, 3.300 para la MONUSCO, 900 para la UNISFA, 4.500 para la UNMISS, 300 para la UNSOS, 3.600 para la MINUSMA, 450 para la MINURSO, 5 para la UNSOM, 10 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 70 para la UNOCA, 100 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 150 para la UNSMIL, 130 para la UNOWAS, 5 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 150 para la UNITAMS y 400 para el Centro Regional de Servicios)

12.943 Registros mantenidos

La diferencia se debió a la finalización de los mandatos de la MINUSMA y la UNITAMS, la disminución de las entradas y salidas de personal uniformado de la UNMISS y la implantación del autoservicio de banca para empleados, que redujo el mantenimiento de los datos bancarios del personal internacional y nacional

Logro previsto 10.2: cumplimiento del marco de control financiero interno

| Indicadores de progreso previstos | Indicadores de progreso reales |
|--|---|
| 10.2.1 Exámenes de eficacia operacional realizados con arreglo al marco de control (2021/22: 96 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %) | 84 % Atendiendo a las directrices sobre declaraciones de control interno, la línea de servicios de control interno incorporó revisiones adicionales a sus entregables para 2023/24. Con esta medida aumentó el número de revisiones de 16 a 19. Sin embargo, al existir prioridades contrapuestas, no se pudieron desarrollar a tiempo las guías de proceso y los flujos de trabajo necesarios, lo que impidió que la línea de servicios llevara a cabo las revisiones previstas |
| 10.2.2 Informes mensuales de control interno publicados en el plazo indicado en los procedimientos operativos estándar (2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %) | Conseguido |
| 10.2.3 Prestación de servicios de conciliación bancaria para los bancos internos de las misiones antes de la fecha límite (2021/22: 100 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %) | Conseguido |
| Productos previstos | Productos obtenidos (número o sí/no) Observaciones |
| 19 exámenes realizados e informes publicados anualmente de cada línea de servicios de tramitación de transacciones del Centro Regional de Servicios con arreglo al marco de control interno del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway. En este marco se realizarán tres actividades de eficacia operacional adicionales en otras tres dependencias del Centro, a saber, la Dependencia de Administración de Bienes, la Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos y la Dependencia de Presupuesto, con el fin de mejorar las actuales condiciones de control. | 16 Se pidió a la línea de servicios de control interno que incorporara exámenes adicionales entre sus entregables para 2023/24, siempre que se completaran las guías de procesos y los flujos de trabajo necesarios |

84 informes de seguimiento interno emitidos para las transacciones tramitadas en el Centro: transacciones que no dependen de la ubicación relacionadas con el apoyo en materia de recursos humanos, finanzas, desplazamiento y control multimodales, transporte de personal y carga, apoyo en materia de tecnología de la información y las comunicaciones. Los informes de seguimiento interno que se generan anualmente incluyen 12 informes de partidas abiertas relacionadas con proveedores, 12 informes de compromisos de pago pendientes, 12 informes de partidas abiertas relacionadas con la nómina de sueldos, 12 informes de conciliación bancaria, 12 informes del cuadro 2A (anticipos para viajes), 12 informes del cuadro 2B (anticipos para viajes del portal de autoservicio para empleados) y 12 informes del cuadro 5C (cuentas por pagar pendientes)

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

91 La línea de servicios de control interno empezó a generar periódicamente el informe de pagos rechazados en octubre de 2023 para realizar un seguimiento de los pagos de sueldos emitidos por segunda vez y acelerar la nueva emisión de pagos al personal cuando los bancos rechazan los sueldos. Como resultado, ahora se generan 3 informes adicionales cada trimestre

477 La cuenta de Ecobank Niamey se abrió en septiembre de 2023 para facilitar los pagos al Níger después de las sanciones de la Comunidad Económica de los Estados de África Occidental. Por lo tanto, fue preciso realizar otras 9 conciliaciones bancarias internas al final del cuarto trimestre

Componente 5: Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno

Logro previsto 11.1: prestación de servicios regionales de facturación telefónica coherentes y de calidad mediante la implantación de estructuras regionales y la normalización

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

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

Conseguido

Productos previstos

*Productos obtenidos
(número o sí/no)*

Observaciones

Servicios de facturación telefónica para 11 misiones clientes y el Centro Regional de Servicios y tramitación de aproximadamente 84.011 facturas telefónicas (19.044 para la MINUSCA, 19.852 para la MONUSCO, 1.011 para la UNISFA, 16.073 para la UNMISS, 5.854 para la UNSOS, 17.413 para la MINUSMA, 366 para la UNOCA, 721 para la UNOWAS, 461 para la MINURSO, 672 para la UNITAMS, 800 para la UNSMIL y 1.744 para el Centro Regional de Servicios)

96.242

Servicios de facturación telefónica
La diferencia se debió a las fluctuaciones en el número de clientes y el uso del teléfono y a un aumento de las facturas de la UNSOS, la UNSOM y la MINUSCA debido a un retraso con los proveedores de servicios, fruto de retrasos generales en la recepción de las facturas y de errores en las facturas emitidas, así como de retrasos posteriores en la recepción de las facturas corregidas

Logro previsto 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

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

11.2.1 Satisfacción de los alumnos con la pertinencia del contenido de los cursos por adaptarse a las necesidades laborales actuales y aportar competencias polivalentes (2021/22: 100 %; 2022/23: 80 %; 2023/24: 80 %)

Conseguido

11.2.2 Satisfacción con los programas de creación de capacidad y capacitación del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno en el Centro y sus misiones clientes (2021/22: 100 %; 2022/23: 82 %; 2023/24: 80 %)

Conseguido

Productos previstos

*Productos obtenidos
(número o sí/no)*

Observaciones

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

Sí 19 sesiones de capacitación impartidas sobre tecnología de la información y las comunicaciones

Logro previsto 11.3: gestión eficaz y eficiente de los activos de tecnología de la información y las comunicaciones

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

11.3.1 Mantenimiento en existencias de bienes no fungibles que han superado su vida útil (2021/22: 58 %; 2022/23: 9,6 %; 2023/24: ≤ 10 %)

11.3.2 Mantenimiento en existencias de bienes no fungibles en condiciones de uso buenas o aceptables (2021/22: 70 %; 2022/23: 98,1 %; 2023/24: ≥ 10 %)

Productos previstos

Productos obtenidos
(número o sí/no)

Observaciones

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

Sí

Logro previsto 11.4: alto nivel de satisfacción de los clientes con los servicios regionales de tecnología de la información y las comunicaciones

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

11.4.1 Nivel de satisfacción de los clientes con el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno, medido a través de encuestas de satisfacción de los clientes (2021/22: 96,3 %; 2022/23: 97,5 %; 2023/24: 96 %)

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

Conseguido

Productos previstos

Productos obtenidos
(número o sí/no)

Observaciones

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

Sí

Realización de evaluaciones semestrales de la capacidad regional de recuperación en casos de desastre para el Centro

Sí

Realización de evaluaciones anuales de la seguridad de la información y la seguridad física para el Centro y, como mínimo, de 4 de sus misiones clientes en la región

Sí Se llevaron a cabo evaluaciones de la seguridad física del Centro y de 3 misiones clientes en 6 emplazamientos

| | |
|---|--|
| Campañas anuales de concienciación sobre la seguridad de la información y taller de seguridad de la información para el Centro y al menos 4 de sus misiones clientes | Sí |
| 2 encuestas al cliente completadas anualmente por el Centro | Sí Se realizaron 2 encuestas en octubre de 2023 y abril de 2024, con calificaciones del 87,78 % y el 97,3 %, respectivamente |
| 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 | Sí |
| Informe anual sobre el desempeño del monitoreo a distancia de la infraestructura sobre el terreno | Sí |

Logro previsto 11.5: apoyo a la implantación de varios sistemas y aplicaciones institucionales y proyectos para el Centro y sus misiones clientes

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

| | |
|---|------------|
| 11.5.1 Apoyo al despliegue de los sistemas informáticos desarrollados por las Naciones Unidas (módulos de Field Support Suite, incluido el sistema de gestión de la información aérea; emisión de pasajes electrónicos y desplazamiento mundial de personal; SharePoint; y sistemas institucionales y alojados en la nube) y sistemas comerciales para el Centro Regional de Servicios y sus misiones clientes (2021/22: 100 %; 2022/23: 95 %; 2023/24: 95 %) | Conseguido |
| 11.5.2 Finalización a tiempo de los proyectos de reingeniería de los procesos institucionales en relación con un mínimo de 5 sistemas institucionales, a nivel tanto local como de las misiones de la región, para el Centro Regional de Servicios y sus misiones clientes (2021/22: 100 %; 2022/23: 80 %; 2023/24: 80 %) | Conseguido |
| 11.5.3 Prestación oportuna de apoyo en materia de ciberseguridad al Centro Regional de Servicios y sus misiones clientes en el plazo de 30 días a partir de la recepción de la solicitud (2021/22: 95 %; 2022/23: 88 %; 2023/24: 95 %) | Conseguido |

| <i>Productos previstos</i> | <i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i> | <i>Observaciones</i> |
|--|---|---|
| Informes bianuales sobre la implementación de sistemas informáticos en las misiones clientes que lo solicitan, con un mínimo previsto de 5 implementaciones, en función de las necesidades de los clientes | Sí | Se publicaron informes bianuales sobre 12 implementaciones, de las cuales 7 se llevaron a término |
| Informes bianuales sobre el número de sesiones de capacitación y participantes para todas las implementaciones de sistemas, con un mínimo previsto de 10 sesiones de capacitación, en función de las necesidades de los clientes | Sí | Se publicaron informes bianuales sobre 22 sesiones de capacitación impartidas durante el año |

Componente 6: Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada

Logro previsto 12.1: apoyo logístico general en materia de transporte y existencias para el despliegue regional, aprovechando la proximidad y la sinergia para atender necesidades operacionales ordinarias y extraordinarias mediante la planificación, coordinación, gestión y supervisión globales del desempeño

| <i>Indicadores de progreso previstos</i> | <i>Indicadores de progreso reales</i> |
|---|---------------------------------------|
| 12.1.1 Supervisión, coordinación y difusión de informes trimestrales de situación de las operaciones regionales de despacho de carga (2021/22: 80 %; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %) | Conseguido |
| 12.1.2 Utilización del módulo de gestión del transporte de Umoja, así como la herramienta de presentación de informes sobre la ejecución de los contratos y el sistema de retroalimentación instantánea para mejorar la visibilidad de los envíos en el marco de contratos internacionales de despacho de carga, supervisar el desempeño de los contratistas y mantener datos del transporte de cargas (2021/22: no se aplica; 2022/23: no se aplica; 2023/24: 90 %) | Conseguido |
| 12.1.3 Suministro en un plazo de 7 días a las misiones clientes sobre el terreno de información relativa a sus solicitudes de soluciones de despacho de carga, lo que entrañará la prestación de asistencia en la elaboración de listas de especificaciones y evaluaciones técnicas, contratos de logística con terceros, licitaciones o convocatorias de propuestas para contratos internacionales de despacho de carga (2021/22: no se aplica; 2022/23: no se aplica; 2023/24: 100 %) | Conseguido |

| | |
|--|---|
| 12.1.4 Determinación de las necesidades regionales de transporte de carga por vía aérea y coordinación de la planificación, los plazos y la supervisión operacional de 5 operaciones regionales de transporte aéreo para las necesidades regionales de despacho de carga (2021/22: no se aplica; 2022/23: 100 %; 2023/24: 100 %) | Conseguido |
| 12.1.5 En coordinación con el Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas, suministro de información en un plazo de 7 días hábiles sobre las fechas disponibles y las estimaciones de los costos en respuesta a las solicitudes de transporte aéreo de las misiones clientes (2021/22: no se aplica; 2022/23: 20 %; 2023/24: 80 %) | Conseguido. 100 % |
| 12.1.6 Supervisión de los acuerdos de flete aéreo de reserva y coordinación de su activación para apoyar la aviación regional y las solicitudes de operaciones de las misiones clientes en un plazo de 72 horas (2021/22: no se aplica; 2022/23: no se aplica; 2023/24: 80 %) | Conseguido |
| 12.1.7 Porcentaje de solicitudes de las misiones para el abastecimiento de materiales requeridos regularmente que se han resuelto y envíos que se han expedido para su transporte a las misiones en un plazo de 15 días hábiles (2021/22: no se aplica; 2022/23: 100 %; 2023/24: 90 %) | Conseguido. 100 % El tiempo promedio de expedición de existencias para el despliegue regional se redujo de 15 a 11 días |
| 12.1.8 Reducción del plazo de entrega de mercancías en un 30 % (de 158 a 110 días) gracias al mantenimiento de existencias regionales, una gestión fiable de las existencias y planes de entrega funcionales (2021/22: no se aplica; 2022/23: 100 %; 2023/24: 90 %) | Conseguido. Reducción del 50 % del plazo de entrega de mercancías El tiempo promedio de la cadena de suministro para la entrega de existencias para el despliegue regional se redujo de 158 a 78 días |
| 12.1.9 Porcentaje de misiones clientes que se declaran satisfechas respecto del Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada (2021/22: no se aplica; 2022/23: no se aplica; 2023/24: 90 %) | Todas las misiones que recibieron apoyo mediante la cooperación por aire en virtud de cartas de asignación para operaciones con aeronaves de tipo C-130 se declararon muy satisfechas con los servicios prestados por el Centro |

| Productos previstos | Productos obtenidos (número o sí/no) | Observaciones |
|--|---|---|
| Atendiendo a las necesidades de la Dependencia de Planificación de la Demanda y la Dependencia de Planificación de Entregas de la División de Logística, planificación, coordinación y gestión de 10 actividades de despacho de carga de equipo de propiedad de las Naciones Unidas desde los emplazamientos | Sí | En total, se realizaron 61 actividades de despacho de carga 51 actividades de despacho de carga se gestionaron en el marco de las operaciones internacionales de despacho de carga del parque automotor, y su planificación, |

de los proveedores o los almacenes de existencias para el despliegue estratégico en la Base Logística de las Naciones Unidas hasta su destino final

Planificación de 10 actividades de despacho de carga en el módulo de gestión del transporte de Umoja, que se utilizará para rastrear y localizar el 80 % de los envíos realizados en el marco de contratos de despacho internacional de carga

Supervisión de la activación de 5 contratos de despacho internacional de carga en apoyo de las misiones sobre el terreno y entidades clientes

Concertación de 1 contrato de servicios logísticos con terceros para el despacho regional de carga, en coordinación con la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones

Organización de 5 soluciones regionales de transporte aéreo para atender las necesidades de transporte de carga en colaboración con la Dependencia de Administración de Aeronaves y Contratos del Servicio de Transporte Aéreo de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro y el Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas de la Base Logística de las Naciones Unidas

Coordinación de 5 operaciones regionales de transporte aéreo para necesidades de despacho regional de carga

Elaboración de 2 listas de trabajos relativas al despacho de existencias para el despliegue regional desde Entebbe hasta las misiones y entidades solicitantes

coordinación y gestión corrieron a cargo del Centro. Otras 10 operaciones de despacho de carga fueron gestionadas por el Centro para realizar transferencias entre misiones procedentes de la MINUSMA

40 40 actividades de despacho de carga realizadas y documentadas en el módulo de gestión del transporte de Umoja

La capacidad de rastreo y localización dentro del módulo de transporte de Umoja depende de la cooperación de los proveedores para acontecimientos en tiempo real, que es irregular. El despacho internacional de carga del parque automotor planificó los 40 envíos desde noviembre de 2023 hasta el 30 de junio de 2024, que se documentaron en el sistema una vez realizados. El rastreo de los envíos para el despacho internacional de carga del parque automotor y otros envíos supervisados por el Centro se realiza al margen de Umoja y la información se introduce tan pronto como está disponible para garantizar la exhaustividad de los registros

Sí El Centro ha activado 10 contratos de despacho internacional de carga mediante llamados a licitaciones y a presentación de propuestas

Sí 5 contratos regionales de servicios logísticos con terceros concertados en colaboración con la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones

Sí 8 soluciones regionales de transporte aéreo propuestas y aceptadas por las misiones clientes y gestionadas por el Centro

Sí 9 operaciones regionales de transporte aéreo fueron supervisadas por el Centro

Sí 2 listas de los trabajos elaboradas por el Centro para el despacho de existencias para el despliegue regional (una solicitud preliminar de la Fuerza Provisional de las Naciones Unidas en el Líbano y 1 para la UNSOS, que se realizó de manera satisfactoria). En el futuro, los 5 nuevos contratos de servicios

| | |
|---|---|
| | logísticos con terceros mejorarán la competitividad complementando las listas de los trabajos para el despacho internacional de carga y los propios contratos locales de servicios logísticos con terceros de las misiones para el despacho regional de carga |
| Verificaciones trimestrales para conocer con exactitud el estado de inventarios y existencias para el despliegue regional | Sí |
| Seguimiento de los plazos de entrega de bienes para reducir el número de días que lleva la entrega | Sí Las 7 entregas de existencias para el despliegue regional se supervisaron a través del tablero de existencias para el despliegue estratégico, observándose una reducción significativa del plazo de entrega. Se coordinaron entregas para el Centro Regional de Servicios, el Organismo de las Naciones Unidas para la Vigilancia de la Tregua, la UNMISS, la MONUSCO y la UNSOS |
| Coordinación con el Centro Regional de Servicios para incorporar en su encuesta de satisfacción de los clientes al Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada | Sí El Centro elaboró su propia encuesta de satisfacción de los clientes en el tercer trimestre, tras implantarse la plataforma de solicitud de servicios de la División de Logística, que incluye los servicios de este Centro. La encuesta se envía automáticamente a los clientes al término de cada operación |

Componente 7: Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones

Logro previsto 13.1: mayor eficiencia y eficacia de las operaciones de adquisición realizadas por la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones para ayudar 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

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

| | |
|--|--|
| 13.1.1 Porcentaje de evaluaciones comerciales para los llamados a presentación de propuestas y llamados a licitación completados en 14 y 10 días respectivamente (2021/22: 57 %; 2022/23: 40 %; 2023/24: 60 %) | Conseguido. El 69 % de las evaluaciones comerciales para los llamados a presentación de propuestas se completaron en un plazo de 14 días El 92 % de las evaluaciones comerciales para los llamados a licitación se completaron en un plazo de 10 días |
| 13.1.2 Porcentaje de adjudicaciones o firmas de contratos efectivas en un plazo de 10 días a partir de la aprobación de la recomendación de adjudicación (2021/22: 63 %; 2022/23: 70 %; 2023/24: 65 %) | El 48 % de las adjudicaciones y firmas de contratos se completó en un plazo de 10 días La diferencia se debió principalmente a los siguientes motivos: a) los proveedores solicitaron más tiempo para revisar y firmar los contratos, incluida la negociación de las disposiciones contractuales susceptibles de modificación; y b) no había disponibles representantes autorizados de los proveedores para firmar los contratos a tiempo |
| 13.1.3 Porcentaje de modificaciones de contratos y, si se solicitan, de prórrogas tramitadas 30 días o más antes de la fecha de | El 65 % de las modificaciones de contratos se tramitaron inmediatamente después de recibirse las solicitudes de los clientes. Sin embargo, algunas modificaciones de contratos a |

vencimiento para garantizar la continuidad de los servicios a los clientes (2021/22: 95 %; 2022/23: 59 %; 2023/24: 95 %)

punto de vencer o que requerían aumentar el importe del contrato no se pudieron realizar en los 30 días anteriores a la fecha de vencimiento del contrato, a pesar del seguimiento continuo con los solicitantes y las misiones cliente. La Sección realiza un seguimiento periódico y se reúne con los clientes para insistir en la importancia de los plazos

Si bien el 65 % de las modificaciones de contratos se gestionaron inmediatamente después de recibir las solicitudes correspondientes, algunas modificaciones no pudieron realizarse en el plazo de 30 días antes de la fecha de vencimiento

La diferencia se debió a lo siguiente:

a) Se retrasó la recepción de la documentación requerida para modificar los contratos, dado que algunas modificaciones requerían aprobar una exención y el Comité de Contratos de la Sede necesitó más tiempo para examinarlas;

b) Se tardó más tiempo en negociar las modificaciones de los contratos con los proveedores una vez superado el período aprobado para lograr el resultado deseado;

c) Los proveedores solicitaron aumentar los precios, lo cual exigió una negociación;

d) Se necesitó tiempo adicional para realizar estudios de mercado a fin de verificar que los precios eran razonables.

13.1.4 Tasa de respuesta de los proveedores a las licitaciones por concurso (2021/22: 16 %; 2022/23: 48 %; 2023/24: 16 %)

11 %
La diferencia se debió al elevado número de proveedores que respondieron a la solicitud de expresiones de interés, todos los cuales fueron preseleccionados e invitados a presentar ofertas. Sin embargo, solo presentaron ofertas un número reducido de proveedores, por lo que la tasa de respuesta fue menor en relación con el número de proveedores invitados

Logro previsto 13.2: actividades de búsqueda de proveedores a fin de aumentar las adquisiciones provenientes de países en desarrollo y países con economías en transición

Indicadores de progreso previstos *Indicadores de progreso reales*

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

Conseguido. 100 %

Productos previstos *Productos obtenidos (número o sí/no)* *Observaciones*

Emisión de 30 contratos para misiones específicas y 200 órdenes de compra en apoyo de misiones clientes regionales, entidades más pequeñas de las Naciones Unidas y otros clientes en todo el mundo

Sí Se adjudicaron 40 contratos (un 33.3 % más de lo previsto):
10 contratos marco internacionales y 30 contratos para misiones específicas en apoyo de diversos clientes, y 495 órdenes de compra (un 147.5 % más de lo previsto)
La diferencia se debió principalmente a la prestación de un apoyo más intensivo a los clientes transitorios mediante contratos de

| | |
|--|---|
| | despacho internacional de carga y de solicitudes de transporte <i>ad hoc</i> para facilitar la reducción de la MINUSMA |
| Apoyo a las adquisiciones para establecer existencias para el despliegue regional en Entebbe y concertar 2 contratos marco para apoyarlas | Sí Se han establecido 2 contratos marco internacionales |
| Convocadas 30 nuevas licitaciones internacionales en apoyo de las misiones clientes regionales y mundiales que abarcan toda la gama de productos y servicios | Sí Se convocaron 80 licitaciones internacionales (un 166.7 % más de lo previsto) La diferencia se debió principalmente a la prestación de un apoyo más intensivo a clientes transitarios mediante contratos de despacho internacional de carga y de más asistencia para la reducción de la MINUSMA |
| Suministro de asistencia para inscribir a 200 nuevos proveedores como abastecedores de las Naciones Unidas y apoyo a la organización de seminarios empresariales para países en desarrollo y países con economías en transición, en coordinación con el Servicio de Habilitación y Extensión, y participación en dichos seminarios | Sí 202 proveedores nuevos inscritos en el Mercado Global de las Naciones Unidas. Apoyo para impartir 8 seminarios y talleres empresariales en la región, y participación en esos seminarios y talleres |
| Todos los proveedores que presentaron expresiones de interés para expedientes de la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones recibieron apoyo en materia de inscripción en el Mercado Global de las Naciones Unidas en un plazo de 10 días hábiles | Sí Apoyo a los proveedores para inscribirse en el Mercado Global de las Naciones Unidas en un plazo de 4 días hábiles |
| 10 visitas a instalaciones, conferencias de licitantes y negociaciones de contratos previas a la adjudicación de contratos de las nuevas licitaciones convocadas, cuando no sea factible hacerlo de manera virtual | Sí 14 visitas a instalaciones, conferencias de licitantes y negociaciones de contratos realizadas |
| Revisión técnica y apoyo administrativo en 100 contratos regionales y de misiones determinadas en apoyo de las operaciones de mantenimiento de la paz y otras entidades y órganos de las Naciones Unidas | Sí Revisión técnica y apoyo administrativo en 107 contratos regionales y de misiones determinadas gestionados y finalizados |

III. Utilización de los recursos

A. Recursos financieros

(Miles de dólares de los Estados Unidos; ejercicio presupuestario comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024)^a

| Categoría | Fondos asignados | Gasto | Diferencia | |
|--|---------------------|-----------------|----------------|--------------|
| | | | Monto | Porcentaje |
| | (1) | (2) | (3)=(1)-(2) | (4)=(3)÷(1) |
| Personal civil | | | | |
| Personal internacional | 23 920,7 | 24 026,3 | (105,6) | (0,4) |
| Personal nacional del Cuadro Orgánico | 4 297,8 | 4 418,2 | (120,4) | (2,8) |
| Personal nacional de Servicios Generales | 7 767,8 | 8 268,3 | (500,5) | (6,4) |
| Voluntarios de las Naciones Unidas | 287,7 | 281,3 | 6,4 | 2,2 |
| Personal temporario general | — | — | — | — |
| Personal proporcionado por los Gobiernos | — | — | — | — |
| Subtotal | 36 274,0 | 36 994,1 | (720,1) | (2,0) |
| Gastos operacionales | | | | |
| Observadores electorales civiles | — | — | — | — |
| Consultores y servicios de consultoría | 85,2 | — | 85,2 | 100,0 |
| Viajes oficiales | 248,8 | 130,6 | 118,2 | 47,5 |
| Instalaciones e infraestructura | 2 157,4 | 1 773,2 | 384,2 | 17,8 |
| Transporte terrestre | 93,1 | 71,2 | 21,9 | 23,5 |
| Operaciones aéreas | — | — | — | — |
| Operaciones marítimas | — | — | — | — |
| Tecnología de la información y las comunicaciones | 4 257,9 | 4 217,2 | 40,7 | 1,0 |
| Servicios médicos | 99,1 | 0,1 | 99,0 | 99,9 |
| Equipo especial | — | — | — | — |
| Suministros, servicios y equipo de otro tipo | 431,9 | 346,8 | 85,1 | 19,7 |
| Proyectos de efecto rápido | — | — | — | — |
| Subtotal | 7 373,4 | 6 539,1 | 834,3 | 11,3 |
| Recursos necesarios en cifras brutas | 43 647,4 | 43 533,2 | 114,2 | 0,3 |
| Ingresos en concepto de contribuciones del personal | 4 490,2 | 4 731,1 | (240,9) | (5,4) |
| Recursos necesarios en cifras netas | 39 157,2 | 38 802,1 | 355,1 | 0,9 |
| Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas) | — | — | — | — |
| Total de recursos necesarios | 43 647,4 | 43 533,2 | 114,2 | 0,3 |

^a Las pequeñas diferencias entre las cifras que figuran en el cuadro precedente y las que se publicaron en el volumen II de los estados financieros correspondientes al ejercicio terminado el 30 de junio de 2023 se deben al redondeo.

B. Información resumida sobre las redistribuciones entre grupos

(Miles de dólares de los Estados Unidos)

| Grupo | Consignación | | | |
|---|-----------------------|----------------------|----------------|-----------------------|
| | Distribución original | Recursos adicionales | Redistribución | Distribución revisada |
| I. Personal militar y de policía | — | — | — | — |
| II. Personal civil | 36 274,0 | | 720,1 | 36 994,1 |
| III. Gastos operacionales | 7 373,4 | | (720,1) | 6 653,3 |
| Total | 43 647,4 | — | — | 43 647,4 |
| Porcentaje de la consignación total que se ha redistribuido | | | | 1,6 |

33. Se redistribuyeron fondos del grupo III (gastos operacionales) al grupo II (personal civil) para compensar el aumento de las necesidades de personal civil debido a un mayor ajuste por lugar de destino para el personal internacional y a las escalas de sueldos más elevadas del personal nacional del Cuadro Orgánico y del personal de Servicios Generales.

C. Anulación de obligaciones de ejercicios anteriores

34. Las obligaciones de ejercicios anteriores correspondientes a los períodos de 2021/22 a 2023/24 se anularon del siguiente modo:

Tendencia en lo que respecta a la anulación de obligaciones de ejercicios anteriores

(Miles de dólares de los Estados Unidos)

| Grupo de gasto | Montos | | |
|----------------------|-------------|--------------|-------------|
| | 2021/22 | 2022/23 | 2023/24 |
| Personal civil | 16,0 | 85,4 | 14,4 |
| Gastos operacionales | 32,9 | 15,6 | 68,2 |
| Total | 48,9 | 101,0 | 82,6 |

Nota: Los montos representan el total de las obligaciones anuladas al finalizar el período de 12 meses posterior al término del ejercicio presupuestario respecto de bienes suministrados y servicios prestados durante el ejercicio presupuestario, y al final de un período adicional de cuatro años respecto de las obligaciones con los países que aportan contingentes y fuerzas de policía.

35. En la categoría de personal civil, las anulaciones se debieron principalmente a: a) saldos en los compromisos de gastos de viaje para el personal internacional que eran innecesarios; y b) prestaciones de los Voluntarios de las Naciones Unidas que no se utilizaron en su totalidad durante el ejercicio. En la categoría de gastos operacionales, las anulaciones se debieron principalmente a: a) la cancelación de órdenes de compra cuando los proveedores no pudieron entregar los bienes; y b) la infrautilización del presupuesto para viajes de contratistas de tecnología de la información en 2023/24.

D. Ganancias en eficiencia

(Miles de dólares de los Estados Unidos)

| <i>Categoría</i> | <i>Aumento estimado de la eficiencia</i> | <i>Iniciativa</i> | <i>Monto realizado</i> | <i>Diferencia</i> |
|----------------------|--|--|----------------------------|-------------------|
| Gastos operacionales | – | Evitación de gastos gracias al descuento por pronto pago (reflejado en los presupuestos de las entidades en cuyo nombre el Centro Regional de Servicios efectuó los pagos) | 4 948,9 | 4 948,9 |

36. El Centro Regional de Servicios obtuvo 4,95 millones de dólares en descuentos por pronto pago gracias a la tramitación puntual de los pagos a proveedores en nombre de todas las misiones clientes del Centro. Estos descuentos por pronto pago se perciben cuando la Organización paga menos que el importe facturado debido a que los pagos se efectúan antes de la fecha de vencimiento de las facturas. La evitación de gastos se refleja en los presupuestos de las entidades en cuyo nombre el Centro efectuó los pagos.

E. Otros ingresos y ajustes, y préstamos

Otros ingresos y ajustes

(Miles de dólares de los Estados Unidos)

| <i>Categoría</i> | <i>Monto</i> |
|--|--------------|
| Ingresos por inversiones | 316,9 |
| Otros ingresos/ingresos varios ^a | 108,2 |
| Contribuciones voluntarias en efectivo | – |
| Ajustes respecto de ejercicios anteriores | – |
| Anulación de obligaciones de ejercicios anteriores | 82,6 |
| Total | 507,7 |

^a Desglose de otros ingresos/ingresos varios (miles de dólares de los Estados Unidos): devolución de gastos de ejercicios anteriores (99.400 dólares) y otros ingresos (8.800 dólares).

Préstamos

37. El Centro Regional de Servicios no recibió préstamos de misiones de mantenimiento de la paz en curso durante el período que abarca el informe.

IV. Análisis de las diferencias¹

| | <i>Diferencia</i> | |
|---|-------------------|---------|
| Personal de contratación internacional | (105,6 dólares) | (0,4 %) |

38. El aumento de las necesidades obedeció principalmente a un incremento del ajuste promedio por lugar de destino del 32,1 % al 37,5 %, compensado en parte por: a) la mayor tasa de vacantes media real, del 10,6 %, frente al 10,4 % del presupuesto aprobado; y b) los menores gastos comunes de personal reales respecto del presupuesto aprobado, debido principalmente a un menor nivel de contratación por el aumento del costo de los sueldos junto con un estrecho seguimiento de la situación de liquidez.

| | <i>Diferencia</i> | |
|--|-------------------|---------|
| Personal nacional del Cuadro Orgánico | (120,4 dólares) | (2,8 %) |

39. El aumento de las necesidades obedeció principalmente a: a) el aumento de las escalas de sueldos locales (en un 5,3 % con efecto a partir de junio de 2022 y en un 4 % con efecto a partir de noviembre de 2022), que se anunciaron en marzo de 2023 y no se reflejaron en el presupuesto aprobado; y b) el aumento de las escalas de sueldos locales durante el período de ejecución en un 2,3 % con efecto a partir de noviembre de 2023. El aumento de las necesidades se compensó en parte de la siguiente manera: a) la mayor tasa de vacantes media real, del 15,4 % frente a la tasa del 10,5 % del presupuesto aprobado; y b) la aplicación de un tipo de cambio de 3.775 chelines ugandeses por dólar de los Estados Unidos, frente al tipo del 3.735 chelines ugandeses del presupuesto aprobado.

| | <i>Diferencia</i> | |
|---|-------------------|---------|
| Personal nacional de Servicios Generales | (500,5 dólares) | (6,4 %) |

40. El aumento de las necesidades obedeció principalmente a: a) el incremento de las escalas de sueldos locales (en un 5,3 % a partir de junio de 2022 y en un 4 % a partir de noviembre de 2022), que se anunciaron en marzo de 2023 y no se reflejaron en el presupuesto aprobado; b) el aumento de las escalas de sueldos locales durante el período de ejecución en un 2,3 % con efecto a partir de noviembre de 2023; y c) una tasa de vacantes real del 6,7 %, inferior a la tasa del 7,9 % aplicada en el presupuesto aprobado para el ejercicio 2023/24. El aumento de las necesidades se compensó en parte de la siguiente manera: a) los menores gastos comunes de personal reales frente a las tasas del presupuesto aprobado; y b) la aplicación de un tipo de cambio de 3.775 chelines ugandeses por dólar de los Estados Unidos, frente al tipo del 3.735 chelines ugandeses del presupuesto aprobado.

| | <i>Diferencia</i> | |
|---|-------------------|-------|
| Consultores y servicios de consultoría | 85,2 dólares | 100 % |

41. La reducción de las necesidades se debió principalmente al hecho de que no se contrataron consultorías relativas a un nuevo sistema de gestión de consultas que no llegó a implantarse y al ajuste del crédito para formación lingüística a la partida

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

presupuestaria de capacitación, incluida en las partidas presupuestarias para actividades de consultoría del ejercicio 2023/24.

| | <i>Diferencia</i> | |
|-------------------------|-------------------|--------|
| Viajes oficiales | 118,2 dólares | 47,5 % |

42. La reducción de las necesidades obedeció principalmente a: a) un menor número de visitas a las misiones debido a los retrasos de las misiones para confirmar las fechas de viaje adecuadas; y b) medidas de control de gastos para cubrir los aumentos de los costos de personal civil.

| | <i>Diferencia</i> | |
|--|-------------------|--------|
| Instalaciones e infraestructura | 384,2 dólares | 17,8 % |

43. La reducción de las necesidades obedeció principalmente a: a) las medidas de control de gastos adoptadas por el Centro Regional de Servicios para cubrir el aumento de las necesidades en términos de sueldos, que dieron lugar al aplazamiento de las adquisiciones de cámaras de seguridad y equipo para el proyecto del sistema de monitoreo a distancia de la infraestructura sobre el terreno; y b) menores necesidades de gastos comunes compartidos, como combustible para generadores y seguridad, debido a la menor huella real del Centro en la Base de Apoyo de Entebbe, del 64 % frente al 67,5 % presupuestado; c) un precio unitario medio real del combustible menor, de 0,934 dólares por litro, frente a los 1,149 dólares por litro del presupuesto aprobado; y d) un menor consumo real, de 217.949 litros frente a los 250.000 litros de combustible para generadores del presupuesto aprobado, debido a un suministro eléctrico más estable de la red nacional. La reducción de las necesidades se compensó en parte por un aumento de la adquisición de suministros de ingeniería para sustituir las baldosas rotas en los edificios del Centro.

| | <i>Diferencia</i> | |
|-----------------------------|-------------------|--------|
| Transporte terrestre | 21,9 dólares | 23,5 % |

44. La reducción de las necesidades obedeció principalmente a: a) la adquisición de dos nuevos vehículos, que dio lugar a una reducción de los gastos de reparación y mantenimiento; b) la reducción del alquiler de vehículos para las delegaciones de personalidades y cargos de alto nivel que visitan el Centro Regional de Servicios, como consecuencia de un número de visitas inferior al previsto; c) la reducción del seguro de vehículos respecto del monto presupuestado; y d) el menor precio medio real del combustible para vehículos, de 0,934 dólares por litro frente a los 1,149 dólares por litro del presupuesto aprobado, como consecuencia del descenso global de los costos de combustible. La reducción de las necesidades se compensó en parte con un mayor consumo real, de 26.417 litros de combustible frente a los 25.000 litros del presupuesto aprobado, debido principalmente al mayor consumo del servicio de traslado de ida y vuelta del Centro Regional de Capacitación y Conferencias al aumentar el número de participantes en los cursos de capacitación durante el período 2023/24.

| | <i>Diferencia</i> | |
|--------------------------|-------------------|--------|
| Servicios médicos | 99,0 dólares | 99,9 % |

45. La reducción de las necesidades obedeció principalmente a la no finalización del proceso de adquisición para atender las necesidades médicas y a la necesidad de

volver a priorizar los recursos para hacer frente al aumento de las necesidades de personal civil.

| | <i>Diferencia</i> | |
|---|-------------------|--------|
| Suministros, servicios y equipo de otro tipo | 85,1 dólares | 19,7 % |

46. La disminución de las necesidades obedeció principalmente a: a) la presupuestación del alquiler de torres de comunicaciones en esta partida presupuestaria, que se ejecutó en la partida presupuestaria de tecnología de la información y las comunicaciones debido a la naturaleza del gasto; y b) una reducción de las actividades de capacitación, las iniciativas ecológicas y otras funciones oficiales debido a las medidas de control de gastos adoptadas para compensar el aumento de las necesidades en términos de sueldos.

V. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General

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

a) Decidir el destino que se dará al saldo no comprometido de 114.200 dólares correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024;

b) Decidir el destino que se dará a otros ingresos y ajustes correspondientes al período terminado el 30 de junio de 2024, que ascienden a 507.700 dólares, procedentes de inversiones (316.900 dólares), otros ingresos e ingresos varios (108.200 dólares) y la anulación de obligaciones de ejercicios anteriores (82.600 dólares).