



Asamblea General

Distr. general
2 de diciembre de 2020
Español
Original: inglés

Septuagésimo quinto período de sesiones

Tema 154 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 2019 y el 30 de junio de 2020

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 a las misiones	9
D. Cooperación regional entre misiones	10
E. Alianzas, coordinación con el equipo en el país y misiones integradas	10
F. Marcos de presupuestación basada en los resultados	11
III. Utilización de los recursos	48
A. Recursos financieros	48
B. Información resumida sobre las redistribuciones entre grupos	49
C. Patrón de gastos mensuales	49
D. Otros ingresos y ajustes	50
IV. Análisis de las diferencias	50
V. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General	53
VI. Resumen de las medidas de seguimiento adoptadas para aplicar las decisiones y solicitudes de la Asamblea General incluidas en su resolución 74/281	53



Resumen

El total de gastos del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020 se ha vinculado al objetivo del Centro mediante el marco de presupuestación basada en los resultados dentro del componente de apoyo.

Durante el período que abarca el informe, los gastos del Centro Regional de Servicios de Entebbe ascendieron a 35,4 millones de dólares, lo que supone una tasa de utilización de los recursos del 100 %, frente a unos gastos de 31,4 millones de dólares y una tasa de utilización de los recursos del 100 % en el ejercicio económico 2018/19.

El aumento de los recursos necesarios para personal civil (0,85 millones de dólares) se vio compensado con la reducción de los gastos operacionales (0,85 millones de dólares). El aumento de las necesidades para personal civil con respecto al presupuesto aprobado se produjo en la categoría de personal de contratación nacional, a raíz de la aplicación de la nueva escala de sueldos del personal nacional, vigente a partir de septiembre de 2019, que dio lugar a un aumento del 3 % de las prestaciones mensuales; al incremento de los gastos comunes de personal y a la liquidación de los pagos pendientes de subsidios por funciones especiales al personal nacional de Servicios Generales derivados del procedimiento de clasificación de 2015/16. El aumento de los gastos de personal nacional se compensó en parte con la disminución de los gastos de personal internacional, debido principalmente a las tasas de vacantes más elevadas. La reducción de los gastos operacionales se debió principalmente a la disminución de las necesidades en las partidas de instalaciones e infraestructura, tecnología de la información y las comunicaciones y viajes oficiales.

Utilización de los recursos financieros

(En miles de dólares de los Estados Unidos; ejercicio presupuestario comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020)

Categoría	Prorrateo	Gasto	Diferencia	
			Monto	Porcentaje
Personal militar y de policía	–	–	–	–
Personal civil	27 818,3	28 664,0	(845,7)	(3,0)
Gastos operacionales	7 568,6	6 711,9	856,7	11,3
Recursos necesarios en cifras brutas	35 386,9	35 375,9	11,0	0,0
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	3 217,4	3 234,5	(17,1)	(0,5)
Recursos necesarios en cifras netas	32 169,5	32 141,4	28,1	0,1
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	–	–	–	–
Total de recursos necesarios	35 386,9	35 375,9	11,0	0,0

Recursos humanos: ocupación

<i>Categoría</i>	<i>Dotación aprobada^a</i>	<i>Ocupación real (promedio)</i>	<i>Tasa de vacantes (porcentaje)^b</i>
Personal internacional	131	108	17,6
Personal nacional			
Personal nacional del Cuadro Orgánico	29	26	10,3
Personal nacional de Servicios Generales	238	212	10,9
Voluntarios de las Naciones Unidas	6	4	33,3

^a Representa la dotación máxima autorizada.

^b Sobre la base de la ocupación mensual.

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 2019 y el 30 de junio de 2020, que se publicó en el informe del Secretario General de 25 de febrero de 2019 (A/73/764), ascendía a 35.708.300 dólares en cifras brutas (32.490.900 dólares en cifras netas). La dotación prevista era de 131 funcionarios internacionales, 267 funcionarios nacionales, incluidos 29 funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico, y 6 Voluntarios de las Naciones Unidas.

2. La Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto recomendó que la Asamblea General consignara 35.686.900 dólares en cifras brutas para el mantenimiento del Centro Regional de Servicios durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020 (A/73/755/Add.14, párr. 30).

3. La Asamblea General, en su resolución 73/309 y su decisión 73/555, consignó una suma de 35.386.900 dólares en cifras brutas (32.169.500 dólares en cifras netas) para el mantenimiento del Centro Regional de Servicios en el período comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020. En la misma resolución, la Asamblea decidió que la suma de 33.044.400 dólares se prorratearía entre los presupuestos para el período comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020 de las operaciones de mantenimiento de la paz en curso que eran clientes del Centro y que la suma de 1.424.400 dólares se imputaría a la consignación correspondiente a las misiones políticas especiales, en la sección 3 (“Asuntos políticos”) del presupuesto por programas para 2020 que aprobó la Asamblea General en sus resoluciones 74/264 A a C.

II. Ejecución del mandato

A. Generalidades

4. El Centro Regional de Servicios de Entebbe se estableció en julio de 2010, en cumplimiento de la resolución 64/269 de la Asamblea General, para que funcionara como centro de servicios compartidos de las misiones en la región en el marco de la estrategia global de apoyo a las actividades sobre el terreno.

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 que apoyaba el Centro.

6. La visión estratégica y el propósito del Centro Regional de Servicios en aquel momento consistía en capitalizar las sinergias y las economías de escala para prestar un apoyo eficiente y eficaz y reducir o eliminar la duplicación y los atascos en los servicios de apoyo logístico, administrativo y financiero a las misiones sobre el terreno, permitiéndoles cumplir sus mandatos con eficacia. Al aplicar esas estrategias, se centralizaron en el Centro los elementos transaccionales que no dependen de una ubicación específica: los recursos humanos, las finanzas, el transporte y desplazamiento de personal y carga, así como la tecnología de la información y las comunicaciones. En 2019/20, estos objetivos se mantuvieron sin cambios.

7. A lo largo de los años, el Centro obtuvo importantes beneficios mensurables para la Organización y, en consecuencia, desde su creación en 2010, fue creciendo e incorporando gradualmente nuevos clientes, pasando de las 6 misiones clientes

originales a prestar una amplia gama de servicios transaccionales a las 8 operaciones de mantenimiento de la paz y las 10 misiones políticas especiales de África, así como a la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana y al Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola, durante el período 2019/20. Esta expansión ha demostrado ser eficaz para estandarizar procesos administrativos mejorados y permitir la continuidad de las operaciones en caso de que aumenten las amenazas a la seguridad en las misiones.

8. Durante el ejercicio 2019/20, el Centro Regional de Servicios prestó servicios administrativos compartidos a 20 clientes, a saber, las siguientes 8 operaciones de mantenimiento de la paz y de apoyo, 10 misiones políticas especiales y otras 2 oficinas:

a) Operaciones de mantenimiento de la paz y de apoyo: la Misión de las Naciones Unidas para el Referéndum del Sáhara Occidental (MINURSO), la Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Centroafricana (MINUSCA), la Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en Malí (MINUSMA), la Misión de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo (MONUSCO), la Operación Híbrida de la Unión Africana y las Naciones Unidas en Darfur (UNAMID), la Fuerza Provisional de Seguridad de las Naciones Unidas para Abyei (UNISFA), la Misión de las Naciones Unidas en Sudán del Sur (UNMISS) y la Oficina de las Naciones Unidas de Apoyo en Somalia (UNSOS);

b) Misiones políticas especiales: la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, la Oficina Regional de las Naciones Unidas para África Central (UNOCA), la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, la Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en Somalia (UNSOM), el Grupo de Expertos sobre Somalia, la Misión de Apoyo de las Naciones Unidas en Libia (UNSMIL), la Oficina de las Naciones Unidas para África Occidental y el Sahel (UNOWAS), la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y la Oficina Integrada de las Naciones Unidas para la Consolidación de la Paz en Guinea-Bissau (UNIOGBIS);

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

d) El Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola.

9. En el presente informe se evalúa la ejecución real comparándola con los marcos de presupuestación basada en los resultados previstos que figuran en el presupuesto del ejercicio económico 2019/20. 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 2019/20, el Centro siguió funcionando con arreglo a la reorganización de las estructuras que se puso en marcha durante el ejercicio 2018/19, prestando a sus misiones clientes servicios de recursos humanos, finanzas, viajes, transporte y servicios de apoyo en materia de desplazamientos de personal y carga y de tecnología de la información y las comunicaciones. Entre los servicios prestados figuraban los de incorporación al servicio y separación del servicio, la tramitación de viajes y solicitudes, subsidios de educación y de nóminas, los servicios de capacitación y conferencias, la facturación telefónica regional y el apoyo operacional

y la coordinación de los desplazamientos regionales y especiales de personal y carga. El Centro también prestó servicios financieros, incluidas conciliaciones bancarias, la tramitación de recuperaciones de gastos, la presentación de informes de cierre del ejercicio, la contabilidad de los activos en construcción, la tramitación de reclamaciones de terceros, los pagos a proveedores y la coordinación del apoyo a la liquidación de las funciones residuales de las misiones terminadas.

11. Se prevé que un modelo operacional de servicios compartidos más sólido, que se ajuste a las mejores prácticas, generará beneficios duraderos a largo plazo, a medida que el Centro sigue poniendo en marcha mecanismos para hacer un seguimiento preciso del desempeño y presentar información al respecto, así como para fortalecer la orientación al cliente. Concretamente, el Centro mantuvo su estructura dispuesta en torno a las cuatro secciones de prestación de servicios, a saber, la Sección de Servicios al Cliente, la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos, la Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso y la Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento, así como las oficinas de apoyo dependientes de la Oficina del Jefe y las oficinas especializadas del Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno.

12. A raíz del cambio en las relaciones jerárquicas establecido por la Asamblea General en su resolución [69/307](#), se ha actualizado la estructura de gobernanza del Centro Regional de Servicios para hacer hincapié en la gobernanza directa y la supervisión estratégica por parte de la dirección del Departamento de Apoyo Operacional, permitiendo al mismo tiempo la gestión cotidiana por parte de la dirección del Centro. La estructura de gobernanza actualizada del Centro consiste en un Comité Directivo encabezado por el Subsecretario o la Subsecretaria General de Operaciones de Apoyo, las Direcciones del Departamento de Apoyo Operacional, la Jefatura del Centro Regional de Servicios y la Presidencia de la Junta de Clientes del Centro Regional de Servicios, que representa a las entidades clientes del Centro. El Comité Directivo representa un grupo más pequeño pero inclusivo que se centra en las responsabilidades de gestión del Centro. El Comité Directivo se reúne periódicamente para evaluar los progresos en el desempeño y proporciona orientación y adopta decisiones sobre cuestiones fundamentales para el Centro.

13. El Centro Regional de Servicios tiene un mecanismo mediante el cual se realizan consultas periódicas con los clientes. Su Junta de Clientes está integrada por Directores y Jefes de Apoyo a las Misiones de las misiones clientes y es un mecanismo para que los clientes envíen comentarios, traten cuestiones operacionales, intercambien las mejores prácticas y trasladen las cuestiones al Comité Directivo del Centro. La Junta tiene responsabilidades claras y distintas del Comité Directivo, lo cual permite separar claramente las cuestiones operacionales cotidianas y los debates de la Junta de las funciones de supervisión de la gestión que desempeña el Comité Directivo.

14. Durante el período sobre el que se informa, el Centro siguió: a) mejorando la calidad de los servicios que presta para mejorar la gestión de las relaciones con los clientes y aumentar la implicación de los clientes; b) potenciando las iniciativas en curso relacionadas con las innovaciones en los procesos, como la normalización de la estructura de los procesos integrales o la introducción de documentación electrónica sobre los procedimientos a fin de seguir mejorando la prestación de servicios a las misiones clientes; c) diseñando una estrategia a largo plazo más clara para la fuerza de trabajo del Centro, que preste especial atención a la creación de capacidad; d) revisando el plan de continuidad de las operaciones del Centro, haciendo énfasis en la evaluación del riesgo y la planificación para emergencias; e) aplicando el modelo de escalabilidad utilizado para determinar las necesidades de personal del

Centro y que tenga en cuenta los cambios de la dotación de personal de los clientes; f) apoyando la estrategia mundial de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) estudiando la forma de optimizar las operaciones básicas de TIC en las misiones sobre el terreno, ofreciendo soluciones para mejorar las operaciones de las misiones y los servicios multiplicadores de fuerza a través de la Academia de Transmisiones Militares de las Naciones Unidas; y g) apoyando la ejecución de la estrategia y el plan maestro de gestión de la cadena de suministro del Departamento de Apoyo Operacional. Esto se logró aplicando la planificación de la demanda y las adquisiciones del Centro; reforzando su Dependencia de Administración de Bienes en las esferas de recuento de inventarios, verificación física de las existencias, eliminación y actividades conexas de almacenamiento; apoyando la actividad de gestión del rendimiento de la cadena de suministro mundial mediante el seguimiento de los procesos de entrega en curso y las actividades conexas que ayuden a evaluar el rendimiento de la cadena de suministro en función de parámetros establecidos; y apoyando el desarrollo y la puesta en marcha del módulo de gestión del transporte de Umoja, participando en la fase de pruebas.

15. En cumplimiento de las recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (véanse [A/71/836/Add.9](#), [A/72/789/Add.9](#) y [A/73/755/Add.14](#)), que la Asamblea General hizo suyas en sus resoluciones [71/293](#), [72/286](#) y [73/309](#), y teniendo en cuenta las recomendaciones de la Junta de Auditores, durante el período 2019/20, el Centro elaboró un modelo revisado de escalabilidad que se centró en los componentes de prestación de servicios directos y transaccionales básicos de las líneas de servicios del Centro. El modelo se ha preparado partiendo de un concepto de dotación de personal de base cero y sigue siendo escalable. El modelo de escalabilidad se utiliza todos los años, además del examen interno de la dotación de personal, para determinar la plantilla del Centro y trasladar al personal en los distintos pilares para responder a la demanda que generan las actividades estacionales. Durante la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19), se capacitó al personal de las secciones de menos actividad para que desempeñara funciones en otros servicios cuya actividad había aumentado.

16. Entre las actividades planificadas y los principales proyectos emprendidos por el Centro durante el período figuran los siguientes:

a) El Centro respaldó la mejora del concepto de prestación global de servicios mediante la provisión de servicios administrativos transaccionales normalizados y eficientes para velar por que todas las misiones clientes recibieran servicios coherentes y de calidad desde la ubicación *ex situ* de Entebbe;

b) A través de su Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno, preparó servicios innovadores de TIC para prestar apoyo al Centro y a sus misiones clientes en África, que estarán a la vanguardia de las mejores prácticas en materia de tecnología y garantizarán la coherencia en la elaboración y aplicación de las normas, las políticas y la prestación de servicios para esas misiones, en consonancia con la estrategia mundial de TIC;

c) El Centro elaboró y puso en práctica un sistema en línea de gestión de documentos, que incluía la utilización de firmas electrónicas. El sistema facilitó la transición de la presencia física en la oficina a los arreglos de teletrabajo durante la pandemia de COVID-19;

d) A partir del proyecto en línea de gestión de documentos, el Centro también elaboró y aplicó su programa de gestión de registros en línea, asegurando la disponibilidad en línea de expedientes vigentes/activos e inactivos para todas las misiones de los clientes del Centro.

Efectos de la pandemia de enfermedad por coronavirus

17. Durante el período que se examina, varias actividades se vieron afectadas por el brote de la pandemia de COVID-19, entre ellas: a) el despliegue previsto del modelo de prestación de servicios a los clientes en las misiones; b) la capacidad del Centro para planificar suficientemente la liquidación de las misiones; c) las disrupciones en la gestión de los viajes y la capacitación, al aplicarse restricciones a la circulación en todo el mundo; y d) la verificación física de los inventarios como parte de las actividades de cierre financiero.

18. El Centro procuró reducir al mínimo las disrupciones de las operaciones dando prioridad a la inversión en infraestructura de tecnología de la información y las comunicaciones, incluidas las comunicaciones inalámbricas punto a multipunto y los paquetes de datos de Internet para facilitar los arreglos de trabajo alternativos.

19. Las esferas operacionales del Centro que se vieron afectadas por la pandemia de COVID-19 durante el cuarto trimestre del período que abarca el informe (abril a junio de 2020) fueron las siguientes:

a) La tramitación de los expedientes de incorporación, las primas de traslado y las de instalación para el personal internacional se redujo debido a los efectos de la COVID-19 en la contratación, a causa de las restricciones a los viajes;

b) El procesamiento de los trámites de personal para el personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas se redujo considerablemente debido al impacto de la COVID-19 en la contratación y a la paralización temporal del despliegue de personal uniformado;

c) Ante las restricciones a los viajes, hubo menos viajes por separación del servicio, con lo que se redujo el volumen de solicitudes tramitadas de reembolso de gastos de viaje y de licencias del personal.

20. La pandemia de COVID-19 obligó al personal del Centro a operar a distancia, lo que hizo que aumentaran los gastos de conectividad, ya que se dotó al personal de datos de Internet para que pudiera seguir prestando servicios a los clientes.

21. Al haber estado las oficinas cerradas más de tres meses, el presupuesto operacional no se utilizó en su totalidad. Se gastó menos de lo previsto en facturas de servicios públicos y gastos de mantenimiento, así como en viajes y consultores; se ultimaron los pagos retroactivos de subsidios por funciones especiales que llevaban mucho tiempo pendientes a 113 funcionarios nacionales de Servicios Generales y 39 funcionarios del Servicio Móvil (0,7 millones de dólares); se reembolsó parcialmente la parte correspondiente al Centro de los gastos comunes en virtud del acuerdo operacional con la MONUSCO a partir del ejercicio 2018/19 (0,35 millones de dólares); y el Centro hizo su aportación al costo global de los arreglos de evacuación médica por COVID-19 (0,3 millones de dólares).

22. Además de los factores relacionados con la COVID-19, la aplicación de las prioridades fijadas se vio afectada por la decisión de no dar contratos de plazo fijo al personal del Cuadro de Servicios Generales hasta que no se conocieran los resultados de las deliberaciones de la Asamblea General sobre el modelo global de prestación de servicios, ya que los contratos temporales ofrecidos al personal recién contratado incidían en la capacidad del Centro para contratar y retener personal, lo que repercutía en los niveles de ocupación de puestos.

C. Iniciativas de apoyo a las misiones

23. Durante el período sobre el que se informa, el Centro siguió prestando apoyo a más del 70 % de las operaciones de las Naciones Unidas sobre el terreno en África y prestó servicios a más de 17.500 personas, incluidos el personal civil, tanto internacional como nacional, y el personal uniformado. También prestó servicios al Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola, establecido en la República Democrática del Congo, con los recursos disponibles, dada su naturaleza transitoria, y en un esfuerzo por seguir logrando la máxima eficiencia.

24. Como centro regional para las misiones en África, el Centro administra unas instalaciones de capacitación de última generación (el Centro Regional de Capacitación y Conferencias), dotadas de todo el personal necesario en las que se celebran cursos, seminarios, talleres y conferencias. Durante el ejercicio 2019/20, un total de 3.019 participantes asistieron a eventos en el Centro.

25. De conformidad con el plan estratégico del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno y la estrategia mundial de TIC sobre cumplimiento y seguridad de la información, y teniendo en cuenta los efectos de la COVID-19 y el paso de trabajar físicamente en la oficina a los arreglos de teletrabajo, el Servicio dio prioridad a las funciones relativas a la seguridad operacional y mejoró la capacitación para sensibilizar a los usuarios finales en materia de seguridad de la información a fin de que se siguiera utilizando el plan de acción de diez puntos para proteger los datos y recursos de TIC de la Organización, y de que se diera apoyo a los planes de recuperación y continuidad de las operaciones en casos de desastre. El Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno colaboró eficazmente con las misiones clientes para supervisar las cuestiones relativas a la ciberseguridad, la gobernanza y el riesgo y el cumplimiento.

26. Durante el período que abarca el informe, el Centro concluyó el procedimiento de clasificación que se había llevado a cabo inicialmente durante el ejercicio 2015/16. En 2015, el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno emprendió un procedimiento de clasificación con el fin de asegurar la coherencia y transparencia de las funciones y categorías en todas las misiones sobre el terreno. Posteriormente, en diciembre de 2016, la Oficina de Gestión de Recursos Humanos aprobó una medida extraordinaria de ascender al personal de contratación local que tenía nombramientos que no fueran temporales y que llevaran ocupando de forma continuada puestos de categoría superior en las misiones de mantenimiento de la paz, la UNSOS, el Centro Mundial de Servicios y el Centro Regional de Servicios, con sujeción a requisitos específicos. Además, la aprobación incluía el pago con carácter retroactivo del subsidio por funciones especiales a los titulares que reunieran las condiciones necesarias por un período de hasta un año de servicio antes del 1 de julio de 2016, que abarcaba el período comprendido entre el 1 de julio de 2015 y el 30 de junio de 2016. Los requisitos necesarios eran los siguientes: a) haber completado como mínimo dos años de servicio en el puesto en cuestión en el momento en que se aplicó la clasificación ascendente (1 de julio de 2016 para el Centro Regional de Servicios); y b) un historial de desempeño plenamente satisfactorio en los dos últimos ciclos de evaluación. Cuando se emprendió el procedimiento de clasificación, el Centro Regional de Servicios no contaba con una oficina de recursos humanos especializada y no podía aplicar plenamente los resultados de la clasificación. Los resultados se aplicaron parcialmente durante el ejercicio 2017/18: se abonó a 82 funcionarios el pago retroactivo del subsidio por funciones especiales por un importe de 161.545,13 dólares. Una vez creada y plenamente operativa la Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos, el Centro completó el examen y el análisis de todos los casos durante el ejercicio 2019/20. El Centro ha asumido los costos del procedimiento de reclasificación desde el ejercicio 2015/16 y ha tramitado pagos por un monto de 495.984,04 dólares a 113 funcionarios nacionales de Servicios Generales

y 182.100,26 dólares a 39 funcionarios del Servicio Móvil. El importe total de los subsidios por funciones especiales abonados al personal durante el ejercicio 2019/20 ascendió a 678.084,30 dólares.

D. Cooperación regional entre misiones

27. Durante el período que abarca el informe, la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones prestó apoyo al Centro en todas sus actividades de adquisiciones. Además, el Centro mantuvo su relación operacional con la MONUSCO en calidad de arrendatario de la Base de Apoyo de Entebbe. La MONUSCO prestó servicios de apoyo, como servicios públicos, de mantenimiento y seguridad. El Centro siguió recurriendo a los conocimientos especializados del personal de la MONUSCO en la Base de Apoyo de Entebbe en cuanto a la coordinación de la cadena de suministro, la logística y la circulación, recepción e inspección de los bienes. El Centro determinó que la Oficina Conjunta de Apoyo de Kuwait es su principal centro de transferencia de competencias para la continuidad de sus operaciones.

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

28. Durante el período que abarca el informe, el Centro participó activamente en un comité de gestión de riesgos y seguridad laboral, integrado por todos los interesados de la Base de Apoyo de Entebbe, en coordinación con el Jefe de las Instalaciones de la MONUSCO, para que desempeñara todas las funciones previstas de gestión de riesgos y seguridad ocupacional. El Centro también estuvo representado en las reuniones mensuales del equipo de gestión de la seguridad de la zona, a las que asisten representantes del Servicio de Actividades relativas a las Minas, la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI), el Departamento de Seguridad, la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones y la MONUSCO, para examinar cuestiones de seguridad del personal de la Base.

29. Durante el período que abarca el informe sobre la ejecución, y con el fin de promover la salud y el bienestar del personal, el Centro participó en el comité de bienestar del personal de la Base de Apoyo de Entebbe y en un grupo de bienestar que incluía el programa La ONU con nosotros, la clínica de la Base de Apoyo de Entebbe, el Departamento de Seguridad y el Grupo de Comunicaciones de las Naciones Unidas, así como otros programas, en colaboración con la MONUSCO. El Jefe del Centro fue nombrado Coordinador de Seguridad de Zona para la región de Entebbe y colaboró estrechamente con la oficina de la Coordinadora Residente/Oficial Designada acerca de todos los asuntos de seguridad complejos relacionados con el personal del Centro. La Coordinadora Residente/Oficial Designada es responsable de la seguridad del personal, los locales y los bienes de las Naciones Unidas en todo el país.

30. Con arreglo a las orientaciones de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro del Departamento de Apoyo Operacional, se encargó al Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos que diera apoyo temporalmente a la Sección de Control de Desplazamientos de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro durante la pandemia de COVID-19. Concretamente, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos: a) colaboró con la planificación, coordinación y ejecución mundiales de las operaciones de desplazamiento de contingentes examinando calendarios de vuelos, suministrando información actualizada sobre el número de pasajeros y gestionando las solicitudes de pasajeros y carga en espera mediante la realización de 24 vuelos y 9.212 desplazamientos de pasajeros en apoyo de la MONUSCO; b) ayudó a la Sección de Control de Desplazamientos a gestionar los múltiples cambios en los desplazamientos previstos de pasajeros que

surgieron a raíz de las dificultades relacionadas con la COVID-19, como los requisitos de cuarentena, el establecimiento de instalaciones de cuarentena en las misiones y los cambios en los desplazamientos previstos debido a un brote de COVID-19 en un contingente; c) completó el traslado de cuatro artículos de equipo de propiedad de los contingentes y dos artículos de equipo de propiedad de las Naciones Unidas, en colaboración con el equipo de carga de la Sección de Control de Desplazamientos, en apoyo de la UNMISS, la MONUSCO, la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo; d) apoyó la conciliación de los datos de los desplazamientos del Equipo de Tareas Marítimo e hizo el seguimiento de los pagos; e) coordinó los desplazamientos de restos mortales; f) llevó a cabo cuatro evaluaciones técnicas, entre otras tareas administrativas relacionadas con las evaluaciones operacionales y técnicas; y g) redactó dos listas de los trabajos para las necesidades de despacho de carga en los desplazamientos de equipo de propiedad de los contingentes y de las Naciones Unidas.

F. Marcos de presupuestación basada en los resultados

31. La Oficina del Jefe del Centro y las oficinas de apoyo, por conducto de la Jefa Adjunta, proporcionaron directrices y orientación generales para las operaciones del Centro. La Oficina participó en todas las actividades administrativas y no transaccionales, como la planificación estratégica y la presupuestación; la gestión de las relaciones con las misiones clientes y el Comité Directivo del Centro Regional de Servicios; el mantenimiento de los acuerdos de prestación de servicios con las misiones clientes y la presentación de informes mensuales sobre los indicadores clave del desempeño; la realización de actividades de planificación de la fuerza de trabajo y la gestión del personal; la realización de actividades de reconversión y perfeccionamiento de los procesos para mejorar el desempeño en materia de prestación de servicios; el apoyo a la implantación de las ampliaciones de Umoja; el mantenimiento de registros y la gestión de archivos; la gestión del plan de continuidad de las operaciones del Centro; el mantenimiento del acuerdo operacional con la MONUSCO; y la coordinación y la ejecución adecuadas de las cuestiones relativas a la estrategia mundial de servicios compartidos y otros cambios de política, de conformidad con las decisiones de la Asamblea General y las orientaciones del Departamento de Apoyo Operacional.

Logro previsto 1.1: prestación rápida, eficaz, eficiente y responsable de servicios de apoyo al Centro Regional de Servicios

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

1.1.1 Porcentaje anual medio de puestos de contratación internacional autorizados que permanecen vacantes (2017/18: 16,4 %; 2018/19: 14,7 %; 2019/20: 13 %)

17,6 %. En el período que abarca el informe sobre la ejecución no se consiguió la tasa de vacantes prevista debido principalmente a la elevada tasa de rotación del personal internacional (10 salidas por diversos motivos) y a los efectos de la pandemia de COVID-19 en las actividades de contratación

1.1.2 Porcentaje anual medio de funcionarias civiles de contratación internacional (2017/18: 44 %; 2018/19: 40 %; 2019/20: ≥ 40 %)

33 %. Durante el período examinado dejaron el Centro 8 funcionarias internacionales, que representan el 6 % del total de funcionarios civiles de contratación internacional autorizados

1.1.3 Promedio de días que dura la selección de candidatos para la contratación a partir de listas de preselección de personal internacional, para las categorías P-3 a D-1 y SM-3 a SM-7 (2017/18:

82 días. La pandemia de COVID-19 incidió negativamente en la capacidad del Centro para cubrir algunas de las plazas vacantes según lo previsto

33,67 días laborables desde el cierre de la convocatoria; 2018/19: ≤ 48 días laborables desde el cierre de la convocatoria; 2019/20: ≤ 48 días naturales a partir de la publicación de la vacante)

1.1.4 Promedio de días que dura el proceso de contratación para puestos específicos, desde el cierre de la convocatoria hasta la selección de los candidatos, de personal internacional, para las categorías P-3 a D-1 y SM-3 a SM-7 (2017/18: 197 días laborables desde el cierre de la convocatoria; 2018/19: ≤ 90 días laborables desde el cierre de la convocatoria; 2019/20: ≤ 90 días laborables desde la publicación de la convocatoria)

1.1.5 Puntuación global en el sistema de puntuación de la gestión ambiental de la Administración (2017/18: 63; 2018/19: 100; 2019/20: 100)

1.1.6 Cumplimiento de la política de gestión de los riesgos de seguridad ocupacional sobre el terreno (2017/18: no se midió; 2018/19: 100 %; 2019/20: 100 %)

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

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

Conseguido. El promedio de días desde el cierre de la convocatoria hasta la selección de los candidatos fue de 82 en el caso de las plazas internacionales

A fin de armonizar la rendición de cuentas y responsabilidad generales por la huella ambiental de la Base de Apoyo de Entebbe, a partir del ejercicio 2018/19, todos los datos de la Base, incluidos los del Centro Regional de Servicios, se comunican como un “emplazamiento” dentro del plan de acción ambiental para toda la MONUSCO y se tienen en cuenta en la puntuación general de la Misión en materia de gestión ambiental

El Centro, en coordinación con la MONUSCO, creó un comité de gestión de riesgos y seguridad laboral, integrado por todos los interesados de la Base (servicios médicos y de ingeniería, Jefe de las Instalaciones, coordinadores de seguridad y riesgos ocupacionales y jefes de los demás arrendatarios de la Base), para que durante el período desempeñara todas las funciones en materia de seguridad y riesgos ocupacionales

Conseguido. El 99,5 % de los 4.524 incidentes notificados se resolvieron en un plazo de 24 horas

La calificación general obtenida en el índice de administración de bienes del Departamento de Apoyo Operacional fue de 1.612 para el período que abarca el informe de ejecución

La diferencia obedece principalmente a la antigüedad de las existencias que deben amortizarse. Se determinó que ésta era una esfera prioritaria para la función de administración de bienes que acababa de establecerse en el Centro, y el desempeño ha mejorado desde comienzos de 2020, y también se ha actuado para resolver la acumulación de existencias antiguas para su amortización. El proceso de amortización se ha visto afectado negativamente por el cierre de la Base de Apoyo de Entebbe debido a la pandemia de COVID-19

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

Conseguido. Se dio respuesta en 24 horas al 99 % de las solicitudes de actividades recibidas por el Centro Regional de Capacitación y Conferencias

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

La Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes gestionó 14.371 expedientes administrativos

El mayor número se debió a la constante labor del Centro por digitalizar los expedientes en papel, y mientras tanto se catalogaron, indizaron y archivaron más expedientes

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

Mejora de los servicios

Aplicación del plan de acción ambiental para toda la misión, en consonancia con la estrategia ambiental de la Administración

Sí A fin de armonizar la rendición de cuentas y responsabilidad generales por la huella ambiental de la Base de Apoyo de Entebbe, a partir del ejercicio 2018/19, todos los datos de la Base, incluidos los del Centro, se comunican como un “emplazamiento” dentro del plan de acción ambiental para toda la MONUSCO y se tienen en cuenta en la puntuación general de la Misión en materia de gestión ambiental. En consulta con el Centro, en su calidad de arrendatario principal de la Base, se debatieron medidas para minimizar los riesgos y reducir la huella ambiental de la Base, que se incorporaron en el plan de acción de la MONUSCO

Apoyo a la ejecución del plan maestro y la estrategia de gestión de la cadena de suministro de la Administración

Sí El Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos contribuyó a aplicar la estrategia de gestión de la cadena de suministro del Departamento de Apoyo Operacional mediante: a) la aplicación en el Centro del instrumento de planificación de la demanda y las adquisiciones, que sirvió para potenciar la visibilidad y la gestión de las necesidades de bienes y servicios mundiales; b) el refuerzo de la Dependencia de Administración de Bienes del Centro en las esferas de la gestión de inventarios y almacenes como parte del proceso integral de la cadena de suministro; c) el apoyo a las actividades de gestión del rendimiento de la cadena mundial de suministro, incluso haciendo el seguimiento de los procesos de entrega en curso y las actividades conexas que ayudan a evaluar el rendimiento de la cadena de suministro en función de parámetros establecidos; y d) el respaldo al desarrollo y la puesta en marcha del módulo de gestión del transporte de Umoja participando en la etapa de prueba y utilizando la herramienta para el proceso de entrega de bienes del Centro

Prestación de apoyo administrativo y logístico *ex situ* a 18 misiones clientes (8 operaciones de mantenimiento de la paz (misiones y misiones de apoyo a la paz) y 10 misiones políticas especiales)

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

20 El Centro prestó servicios administrativos y apoyo logístico a 8 operaciones de mantenimiento de la paz y 10 misiones políticas especiales, así como a la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana y el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola

Sí El sistema de oficiales de turno de viajes del Centro entró en funcionamiento el 1 de enero de 2020 para atender las exigencias relacionadas con el servicio de viajes con transporte comercial. Mediante el sistema, los Oficiales de viajes están disponibles fuera del horario de oficina, incluso los fines de semana y los días feriados, para que los servicios de viajes urgentes se atiendan de manera eficiente y eficaz para el Centro y sus misiones clientes

Servicios de auditoría, gestión del riesgo y cumplimiento de normas

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

Aplicación del marco amplio y adaptado de lucha contra el fraude y la corrupción del Centro Regional de Servicios, incluido el establecimiento de un registro de riesgos con planes detallados de tratamiento de los riesgos y actuación frente a los riesgos

3 Recomendaciones pendientes de la OSSI, de un total de 9, aplicadas y archivadas

18 Recomendaciones de la Junta de Auditores, de un total de 24, debían archivar

Sí El Centro aplicó el marco de gestión de los riesgos institucionales, que abarca medidas de lucha contra el fraude y la corrupción adaptadas al Centro e incluye un registro de riesgos y un plan de tratamiento de riesgos aprobado por el comité de gestión de riesgos

Servicios de presupuesto, finanzas y presentación de informes

Prestación de servicios de presupuesto, finanzas y contabilidad para un presupuesto de 35.708.300 dólares, de conformidad con la autoridad delegada

Finalización de los estados financieros anuales del Centro Regional de Servicios y las misiones clientes de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público y el Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas

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

Sí Servicios de presupuesto, finanzas y contabilidad prestados para el presupuesto aprobado de 35.386.900 dólares, de conformidad con la autoridad delegada

Sí Estados financieros anuales del Centro Regional de Servicios y las misiones clientes finalizados de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público y el Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas

Sí Las necesidades de personal para 2019/20 en lo que respecta a la prestación de servicios directos y transaccionales básicos a las misiones clientes se derivaron del modelo de escalabilidad, en el que se tuvieron en cuenta los cambios previstos en los factores de volumen de trabajo tanto de las misiones adicionales como de las que han reducido sus actividades

Servicios de personal civil

Prestación de servicios de recursos humanos a una dotación máxima de 404 funcionarios civiles autorizados (131 de contratación internacional, 267 de contratación nacional y 6 Voluntarios de las Naciones Unidas), incluido apoyo para la tramitación de solicitudes de reembolso, derechos y prestaciones, la contratación, la gestión de los puestos, la preparación de presupuestos y la gestión de la actuación profesional, de conformidad con la autoridad delegada

Cursos de capacitación en la misión para 316 funcionarios civiles y apoyo para la capacitación fuera de la misión de 77 funcionarios civiles

Apoyo a la tramitación de 83 solicitudes de viaje en la misión y 43 fuera de la misión con fines distintos de la capacitación y 35 solicitudes de viaje con fines de capacitación para personal civil

Coordinación de la capacitación de 6.000 participantes en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias para misiones que son clientes internos y externos y entidades no pertenecientes a la Secretaría

Servicios de instalaciones, infraestructura e ingeniería

Servicios de mantenimiento y reparación para un total de 1 emplazamiento de la misión en 1 lugar cedido por la MONUSCO para los locales de oficinas del Centro Regional de Servicios en la Base de Apoyo de Entebbe

350 Servicios de recursos humanos prestados en el Centro a un promedio de 108 funcionarios internacionales, 238 funcionarios nacionales y 4 Voluntarios de las Naciones Unidas, de conformidad con la autoridad delegada

2.379 Cursos de capacitación al personal civil impartidos en el Centro

2 Cursos de capacitación al personal civil impartidos fuera del Centro

El Centro obtuvo economías de escala aprovechando la oferta de cursos de capacitación en línea y los impartidos en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias a un costo reducido o sin costo alguno. El escaso número de cursos impartidos fuera de la misión se debió a las restricciones a los viajes derivadas de la pandemia de COVID-19

1 Solicitud de viaje en el Centro

27 Solicitudes de viaje fuera del Centro con fines distintos de la capacitación

3 Solicitudes de viaje con fines de capacitación para personal civil

El escaso número de viajes se debió a las restricciones derivadas de la pandemia de COVID-19. El Centro también redujo los viajes fuera del lugar de destino con fines de capacitación, facilitó la formación en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias y ofreció cursos en línea

3.019 El 50 % del número de participantes previsto llegó a asistir al Centro Regional de Formación y Conferencias durante el período. La diferencia se debe en gran medida a las restricciones y otras medidas de contención para mitigar la propagación de la COVID-19, que provocaron la cancelación de todos los eventos programados del 13 de marzo al 30 de junio de 2020. El Centro Regional de Capacitación y Conferencias suele registrar una actividad más intensa en el último trimestre del ejercicio económico

51 Se prestaron servicios de mantenimiento y reparación a 1 emplazamiento en 1 lugar, gestionado por la MONUSCO, para el Centro en la Base de Apoyo de Entebbe

Prestación de servicios de limpieza, mantenimiento del terreno y control de plagas en 1 emplazamiento gestionado por la MONUSCO para la Base de Apoyo de Entebbe

Sí Prestación de servicios de limpieza, mantenimiento del terreno y control de plagas en 1 emplazamiento gestionado por la MONUSCO para la Base de Apoyo de Entebbe

Servicios de gestión del combustible

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

146.645 Litros de gasolina, aceite y lubricante suministrados (18.537 litros para el transporte terrestre y 128.108 litros para generadores y otras instalaciones)

La disminución de las necesidades de combustible para generadores se atribuyó a la mayor estabilidad del suministro eléctrico a la Base de Apoyo de Entebbe tras las mejoras del sistema eléctrico realizadas durante el período, con lo que se redujo la dependencia de los sistemas generadores de reserva para el suministro eléctrico. Además, las medidas de confinamiento derivadas de la pandemia de COVID-19 dieron lugar a una reducción de las actividades que requieren apoyo de transporte terrestre

Servicios de tecnologías geoespaciales, informáticas y de telecomunicaciones

Suministro de 473 radios de mano, 20 radios portátiles para vehículos y 18 radios de estación de base y prestación de apoyo para ellas

350 Radios de mano

20 Radios portátiles para vehículos

7 Radios de estación de base

Suministradas, con los servicios de apoyo correspondientes. El menor número se debió a que el personal se retrasó en la recogida de 123 radios que tenían asignadas y a la amortización de 11 radios de base que habían superado su vida útil

Suministro, con los servicios de apoyo correspondientes, de 473 dispositivos informáticos y 77 impresoras para una dotación media de 448 usuarios finales civiles y uniformados, además de 162 dispositivos informáticos y 13 impresoras para la conectividad del personal de los contingentes, así como otros servicios comunes

754 Dispositivos informáticos

60 Impresoras

Suministrados, con los servicios de apoyo correspondientes, para el personal civil, uniformado, de los contingentes y los usuarios finales de los servicios comunes. El mayor número de dispositivos informáticos se debe a que se prestó más apoyo al Centro Regional de Capacitación y Conferencias, al personal por contrata de las TIC y al cibercafé, al tablero de entradas y salidas y a otros servicios comunes. La diferencia en las impresoras se debe a que se necesitó un número menor a raíz de la implantación de la firma digital como parte de las iniciativas ecológicas en curso

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 Se pusieron a disposición del personal servicios y suministros médicos, incluidos los planes de evacuación, con el apoyo del dispensario de la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO

Componente 1: Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos

32. Aprovechando lo aprendido en años anteriores, en 2019/20, la Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos siguió avanzando en la estabilización de las funciones de finanzas y recursos humanos a las que presta apoyo el Centro. Así lo demostraron las valoraciones periódicas de los clientes y las mejoras progresivas de los indicadores claves del desempeño, en particular en las esferas de la incorporación, la separación del servicio y la administración de las prestaciones y los derechos. En el marco de su mandato de prestar un apoyo ininterrumpido a las misiones sobre el terreno durante las fases más difíciles de puesta en marcha y reducción, el Centro ha desempeñado una función fundamental de apoyo a la puesta en marcha del Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola y la reducción en curso de la UNAMID. Asimismo, el Centro colaboró en la separación del servicio de un gran número de funcionarios de la MONUSCO durante el primer trimestre del período a que se refiere el informe (2019/20). La pandemia de COVID-19 ha afectado enormemente las funciones de la Sección, en particular en lo que respecta a las restricciones a los viajes adoptadas en todo el mundo para detener la propagación del virus. Por consiguiente, la restricción ha afectado gravemente la contratación de personal internacional y la rotación del personal uniformado.

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 los expedientes de incorporación recibidos en 90 días y tramitar el 100 % en 120 días (2017/18: 88 %/100 %; 2018/19: 98 %/100 %; 2019/20: 98 %/100 %)

El 94 % de los expedientes de incorporación se completó en un plazo de 90 días, y el 97 %, en un plazo de 120 días

La diferencia obedece a las restricciones a los viajes del último trimestre del período examinado (abril a junio de 2020) y a las demoras en la expedición de visados (especialmente para la UNAMID, la UNMISS y la UNISFA)

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

Conseguido. El 99 % de las primas de instalación se tramitó y se aprobó para el pago en un plazo de 5 días

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

Conseguido. El 100 % de las primas de traslado se tramitó y se aprobó para el pago en un plazo de 5 días

2.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para completar los expedientes de separación en 30 días

El 47% de los expedientes de separación se completó en un plazo de 30 días

laborables desde el último día de servicio (2017/18: no se aplica; 2018/19: no se aplica; 2019/20: 98 %)

La diferencia se debe a que los expedientes de separación se notificaron tarde y a que hubo demoras al completar los trámites de cesación en el servicio y al presentar los documentos de separación de las misiones a la línea de servicios de incorporación y separación del Centro

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
Incorporación concluida de 1.086 funcionarios de contratación internacional (132 para la MINUSCA, 146 para la MONUSCO, 32 para la UNAMID, 35 para la UNISFA, 299 para la UNMISS, 68 para la UNSOS, 198 para la MINUSMA, 11 para la MINURSO, 64 para la UNSOM, 10 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 11 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 6 para la UNOCA, 8 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 13 para la UNIOGBIS, 41 para la UNSMIL, 8 para la UNOWAS y 3 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)	744	Expedientes de incorporación tramitados (98 para la MINUSCA, 111 para la MONUSCO, 69 para la UNAMID, 15 para la UNISFA, 90 para la UNMISS, 38 para la UNSOS, 136 para la MINUSMA, 8 para la MINURSO, 38 para la UNSOM, 9 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 6 para la UNOCA, 13 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 8 para la UNIOGBIS, 33 para la UNSMIL, 9 para la UNOWAS y 57 para el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola) La diferencia obedece a las restricciones a los viajes derivadas de la pandemia de COVID-19, compensadas en parte con las incorporaciones al servicio adicionales de un nuevo cliente del Centro: el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola
1.874 primas de asignación tramitadas (245 para la MINUSCA, 319 para la MONUSCO, 36 para la UNAMID, 56 para la UNISFA, 414 para la UNMISS, 166 para la UNSOS, 306 para la MINUSMA, 30 para la MINURSO, 89 para la UNSOM, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 13 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 22 para la UNOCA, 36 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 35 para la UNIOGBIS, 66 para la UNSMIL, 28 para la UNOWAS y 4 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)	1.592	Primas de asignación tramitadas (158 para la MINUSCA, 368 para la MONUSCO, 206 para la UNAMID, 37 para la UNISFA, 116 para la UNMISS, 132 para la UNSOS, 268 para la MINUSMA, 15 para la MINURSO, 79 para la UNSOM, 11 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 11 para la UNOCA, 17 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 17 para la UNIOGBIS, 104 para la UNSMIL, 11 para la UNOWAS, 3 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África y 31 para el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola)

2.102 primas de instalación tramitadas (214 para la MINUSCA, 430 para la MONUSCO, 34 para la UNAMID, 61 para la UNISFA, 357 para la UNMISS, 198 para la UNSOS, 431 para la MINUSMA, 31 para la MINURSO, 119 para la UNSOM, 9 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 19 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 22 para la UNOCA, 32 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 37 para la UNIOGBIS, 80 para la UNSMIL, 19 para la UNOWAS y 4 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

942 expedientes de separación tramitados (70 para la MINUSCA, 161 para la MONUSCO, 410 para la UNAMID, 12 para la UNISFA, 101 para la UNMISS, 21 para la UNSOS, 83 para la MINUSMA, 6 para la MINURSO, 25 para la UNSOM, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 4 para la UNOCA, 4 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 7 para la UNIOGBIS, 22 para la UNSMIL, 4 para la UNOWAS y 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

La diferencia obedece a las restricciones a los viajes derivadas de la pandemia de COVID-19, compensadas en parte con las primas de asignación adicionales tramitadas para un nuevo cliente del Centro: el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola

997 Primas de instalación tramitadas (135 para la MINUSCA, 199 para la MONUSCO, 97 para la UNAMID, 25 para la UNISFA, 107 para la UNMISS, 56 para la UNSOS, 127 para la MINUSMA, 8 para la MINURSO, 44 para la UNSOM, 8 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 12 para la UNOCA, 10 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 22 para la UNIOGBIS, 88 para la UNSMIL, 21 para la UNOWAS y 32 para el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola)

La diferencia obedece a que se redujo el número de expedientes de incorporación recibidos efectivamente de las entidades clientes a raíz de las restricciones a los viajes adoptadas como consecuencia de la pandemia de COVID-19

443 Expedientes de separación tramitados (52 para la MINUSCA, 127 para la MONUSCO, 63 para la UNAMID, 7 para la UNISFA, 53 para la UNMISS, 14 para la UNSOS, 54 para la MINUSMA, 3 para la MINURSO, 12 para la UNSOM, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 4 para la UNOCA, 2 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 7 para la UNIOGBIS, 24 para la UNSMIL, 2 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 9 para el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola y 1 para la Misión de las Naciones Unidas en Liberia (UNMIL))

La diferencia obedece a que se aplazaron la reducción y el cierre de la UNAMID y también las separaciones del servicio por parte de varias misiones clientes debido a las restricciones a los viajes derivadas de la pandemia de COVID-19

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

El 94 % de las prórrogas de contratos se concluyó a tiempo para la nómina de sueldos

Los indicadores clave del desempeño de las prórrogas de los contratos se vieron afectados por las demoras en la recepción de las recomendaciones de prórroga de los contratos de las misiones clientes, vinculadas en parte a las aprobaciones presupuestarias o a la necesidad de volver a ejecutar con carácter retroactivo los formularios de trámites de personal porque hubo que modificarlos varias veces o por cuestiones relacionadas con los puestos

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

El 74 % de las prestaciones de personal se completaron en un plazo de 14 días laborables. Los exámenes anuales de la prestación por familiares a cargo correspondientes a los años 2018 y 2019 se realizaron simultáneamente hacia finales de abril de 2020, más tarde de lo previsto. Esta carga de trabajo adicional explica el desfase en el rendimiento

La diferencia se debe a aumentos estacionales de la carga de trabajo, como las prórrogas de contratos, los viajes reglamentarios y las declaraciones anuales

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

El 55 % de las solicitudes de licencia de descanso y recuperación, de enfermedad con certificado médico, especial sin sueldo, especial con sueldo, de paternidad y maternidad se tramitó en el plazo de 7 días

Para tramitar las solicitudes de licencia de descanso y recuperación hace falta que se presenten las solicitudes de viaje, y gran parte de los funcionarios de las misiones en que se prestan servicios de transporte de las Naciones Unidas no las presentan a tiempo. El Centro ha elaborado propuestas para mejorar los procesos institucionales a fin de automatizar la renovación de las prórrogas de los contratos y examinar la tramitación de las solicitudes de descanso y recuperación, y se espera que la tramitación mejore cuando se pongan en marcha esas propuestas

Productos previstos

Productos obtenidos (número o sí/no)

Observaciones

4.103 contratos prorrogados para personal internacional (572 para la MINUSCA, 777 para la MONUSCO, 204 para la UNAMID, 122 para la UNISFA, 859 para la UNMISS, 223 para la UNSOS, 814 para la MINUSMA, 45 para la MINURSO, 159 para la UNSOM, 17 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 16

4.036 Contratos para personal internacional prorrogados (680 para la MINUSCA, 701 para la MONUSCO, 597 para la UNAMID, 99 para la UNISFA, 559 para la UNMISS, 179 para la UNSOS, 784 para la MINUSMA, 52 para la MINURSO, 115 para la UNSOM, 9 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 16 para la Oficina del Enviado

para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 27 para la UNOCA, 4 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 52 para la UNIOGBIS, 167 para la UNSMIL, 32 para la UNOWAS y 9 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

6.955 prestaciones del personal internacional tramitadas (655 para la MINUSCA, 1.070 para la MONUSCO, 316 para la UNAMID, 145 para la UNISFA, 2.368 para la UNMISS, 336 para la UNSOS, 1.441 para la MINUSMA, 28 para la MINURSO, 133 para la UNSOM, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 18 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 36 para la UNOCA, 19 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 76 para la UNIOGBIS, 245 para la UNSMIL, 48 para la UNOWAS y 13 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

2.579 solicitudes de licencia del personal internacional tramitadas (308 para la MINUSCA, 299 para la MONUSCO, 357 para la UNAMID, 106 para la UNISFA, 575 para la UNMISS, 182 para la UNSOS, 457 para la MINUSMA, 17 para la MINURSO, 92 para la UNSOM, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la

Especial del Secretario General para Burundi, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 18 para la UNOCA, 22 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 39 para la UNIOGBIS, 95 para la UNSMIL, 9 para la UNOWAS, 6 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África y 53 para el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola)

La ligera diferencia obedece a la demora al solicitar la prórroga de algunos contratos hasta principios de julio de 2020, porque algunas misiones clientes solicitaron que las prórrogas de los nombramientos de plazo fijo se tramitaran una vez aprobado el presupuesto para 2020/21

5.397 Prestaciones del personal internacional tramitadas (858 para la MINUSCA, 873 para la MONUSCO, 519 para la UNAMID, 235 para la UNISFA, 1.275 para la UNMISS, 171 para la UNSOS, 901 para la MINUSMA, 42 para la MINURSO, 46 para la UNSOM, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 27 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 20 para la UNOCA, 73 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 71 para la UNIOGBIS, 188 para la UNSMIL, 42 para la UNOWAS, 8 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 43 para el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola)

Estaba programado terminar los exámenes anuales de la declaración de familiares a cargo previstos para el año en una fecha más temprana del período que abarca el informe. El proceso de examen comenzó a finales de abril de 2020, coincidiendo con otras actividades estacionales, como las prórrogas de contratos y la declaración anual de familiares a cargo, y no pudo tramitarse antes de que terminara el período que abarca el informe

2.384 Solicitudes de licencia del personal internacional tramitadas (311 para la MINUSCA, 283 para la MONUSCO, 384 para la UNAMID, 101 para la UNISFA, 499 para la UNMISS, 168 para la UNSOS, 348 para la MINUSMA, 36 para la MINURSO, 81 para la UNSOM, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para

Región de los Grandes Lagos, 7 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 2 para la UNOCA, 2 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 33 para la UNIOGBIS, 108 para la UNSMIL, 21 para la UNOWAS y 5 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

20.215 solicitudes de licencia de descanso y recuperación del personal internacional tramitadas (3.224 para MINUSCA, 2.140 para la MONUSCO, 1.183 para la UNAMID, 740 para la UNISFA, 4.592 para la UNMISS, 1.688 para la UNSOS, 3.033 para la MINUSMA, 301 para la MINURSO, 1.877 para la UNSOM, 1.294 para la UNSMIL y 143 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi)

la Región de los Grandes Lagos, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 19 para la UNOCA, 11 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 23 para la UNIOGBIS, 101 para la UNSMIL, 7 para la UNOWAS, 5 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 2 para el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola)

El volumen se redujo ligeramente a causa de las restricciones a los viajes adoptadas durante el último trimestre del ciclo de presentación de informes

11.321 Solicitudes de licencia de descanso y recuperación del personal internacional tramitadas (1.928 para la MINUSCA, 606 para la MONUSCO, 1.608 para la UNAMID, 444 para la UNISFA, 2.532 para la UNMISS, 1.007 para la UNSOS, 2.160 para la MINUSMA, 74 para la MINURSO, 549 para la UNSOM, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 30 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 1 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 55 para la UNIOGBIS, 313 para la UNSMIL y 7 para el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola)

La diferencia obedece a las restricciones a los viajes en el último trimestre debido a la COVID-19, que contribuyeron al marcado descenso de las solicitudes de licencia de descanso y recuperación en el período que abarca el informe de ejecución

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

El 98 % de las prórrogas de contratos para el personal nacional se completó antes del bloqueo de la nómina de sueldos

La diferencia obedece a los retrasos en la presentación de recomendaciones para la prórroga de contratos por parte de las misiones, especialmente durante la temporada de más actividad del Centro (abril a junio de 2020)

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

Conseguido. El 100 % de las prestaciones del personal se tramitó en el plazo de 14 días laborables

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

El 95 % de las solicitudes de licencia de enfermedad con certificado médico, licencia especial sin sueldo, licencia especial con sueldo y licencias de paternidad y maternidad se tramitó en el plazo de 7 días

La diferencia obedece principalmente a la presentación de información incompleta o errónea, lo que hizo que se tardara más en tramitar las solicitudes de servicios

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

Conseguido. El 100 % de los pagos relacionados con la nómina de sueldos del personal nacional se tramitó antes de la fecha de vencimiento mensual

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

El 57 % de los finiquitos se tramitó en un plazo de 21 días desde el último día de servicio del funcionario, al final del contrato

La diferencia obedece a que las separaciones del servicio se notificaron tarde, el personal se retrasó al finalizar los trámites de salida y esto causó demoras en la presentación al Centro de los documentos de separación del servicio

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
6.942 contratos prorrogados para personal nacional (512 para la MINUSCA, 2.206 para la MONUSCO, 514 para la UNAMID, 55 para la UNISFA, 1.764 para la UNMISS, 264 para la UNSOS, 1.162 para la MINUSMA, 163 para la MINURSO, 96 para la UNSOM, 8 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 8 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 14 para la UNOCA, 3 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 66 para la UNIOGBIS, 77 para la UNSMIL, 25 para la UNOWAS y 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)	8.883	<p>Contratos prorrogados para personal nacional (795 para la MINUSCA, 3.068 para la MONUSCO, 1.957 para la UNAMID, 121 para la UNISFA, 1.411 para la UNMISS, 167 para la UNSOS, 847 para la MINUSMA, 158 para la MINURSO, 135 para la UNSOM, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 7 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 15 para la UNOCA, 22 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 83 para la UNIOGBIS, 61 para la UNSMIL, 10 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 14 para el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola)</p> <p>La diferencia obedece al aplazamiento de la reducción y el cierre de la UNAMID, que dio lugar a que se prorrogaran más allá de junio de 2020 un número de contratos superior al previsto. Además, las prórrogas a corto plazo en previsión de que se aprobaran los presupuestos también han aumentado el volumen para el período sobre el que se informa, en particular para la MONUSCO</p>

5.871 prestaciones del personal nacional tramitadas (603 para la MINUSCA, 812 para la MONUSCO, 239 para la UNAMID, 80 para la UNISFA, 2.034 para la UNMISS, 368 para la UNSOS, 1.358 para la MINUSMA, 30 para la MINURSO, 145 para la UNSOM, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 42 para la UNOCA, 13 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 51 para la UNIOGBIS, 60 para la UNSMIL, 20 para la UNOWAS y 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

1.774 solicitudes de licencia del personal nacional tramitadas (de enfermedad con certificado médico, especial sin sueldo, especial con sueldo, de paternidad y de maternidad) (114 para la MINUSCA, 285 para la MONUSCO, 405 para la UNAMID, 15 para la UNISFA, 494 para la UNMISS, 60 para la UNSOS, 254 para la MINUSMA, 59 para la MINURSO, 19 para la UNSOM, 13 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 1 para la UNOCA, 4 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 18 para la UNIOGBIS, 21 para la UNSMIL, 7 para la UNOWAS y 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

80.904 nóminas del personal nacional tramitadas (7.320 para la MINUSCA, 24.540 para la MONUSCO, 11.640 para la UNAMID, 1.032 para la UNISFA, 17.232 para la UNMISS, 2.268 para la UNSOS, 10.776 para la MINUSMA, 1.956 para la MINURSO, 1.524 para la UNSOM, 96 para la

8.426 Prestaciones del personal nacional tramitadas (864 para la MINUSCA, 2.090 para la MONUSCO, 985 para la UNAMID, 194 para la UNISFA, 2.182 para la UNMISS, 175 para la UNSOS, 1.550 para la MINUSMA, 67 para la MINURSO, 162 para la UNSOM, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 8 para la UNOCA, 9 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 29 para la UNIOGBIS, 84 para la UNSMIL, 12 para la UNOWAS, 2 para el Grupo de Expertos sobre Somalia y 8 para el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola)

La diferencia obedece a que en abril de 2020 se pusieron en marcha simultáneamente la campaña de declaración anual de 2018 y 2019, lo que dio lugar a un volumen real elevado en el período

1.611 Solicitudes de licencia del personal nacional tramitadas (de enfermedad con certificado médico, especial sin sueldo, especial con sueldo, de paternidad y de maternidad) (195 para la MINUSCA, 316 para la MONUSCO, 447 para la UNAMID, 25 para la UNISFA, 245 para la UNMISS, 41 para la UNSOS, 178 para la MINUSMA, 105 para la MINURSO, 20 para la UNSOM, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 4 para la UNOCA, 3 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 8 para la UNIOGBIS, 7 para la UNSMIL, 6 para la UNOWAS y 3 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

El volumen de solicitudes de licencia tramitadas fue un 9 % inferior al previsto; esta diferencia se sitúa dentro de los valores previstos debido a las dificultades que supone hacer estimaciones precisas de las solicitudes de licencia especial sin sueldo, licencia especial con sueldo y licencia de maternidad y paternidad

72.194 Nóminas del personal nacional tramitadas (6.798 para la MINUSCA, 20.140 para la MONUSCO, 11.166 para la UNAMID, 1.056 para la UNISFA, 16.477 para la UNMISS, 1.787 para la UNSOS, 9.243 para la MINUSMA, 1.866 para la MINURSO, 1.209 para la UNSOM, 86 para la

Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 84 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 48 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 144 para la UNOCA, 204 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 792 para la UNIOGBIS, 924 para la UNSMIL, 300 para la UNOWAS y 24 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

1.898 finiquitos del personal nacional tramitados (25 para la MINUSCA, 737 para la MONUSCO, 1.000 para la UNAMID, 5 para la UNISFA, 43 para la UNMISS, 8 para la UNSOS, 40 para la MINUSMA, 5 para la MINURSO, 7 para la UNSOM, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 1 para la UNOCA, 3 para la UNIOGBIS, 15 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 5 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana)

Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 85 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 33 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 153 para la UNOCA, 239 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 719 para la UNIOGBIS, 717 para la UNSMIL, 293 para la UNOWAS, 24 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 41 para el Grupo de Expertos sobre Somalia y 62 para el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola)

La diferencia obedece a desfases entre las dotaciones de personal previstas y las reales de las misiones clientes

1.194 Finiquitos del personal nacional tramitados (23 para la MINUSCA, 502 para la MONUSCO, 543 para la UNAMID, 1 para la UNISFA, 29 para la UNMISS, 31 para la UNSOS, 37 para la MINUSMA, 7 para la MINURSO, 7 para la UNSOM, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 1 para la UNOCA, 9 para la UNIOGBIS y 3 para la UNSMIL)

La diferencia se explica por el aplazamiento de la reducción de la UNAMID y el número inferior de lo previsto de separaciones del servicio registrado en la MONUSCO

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

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

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

Indicadores de progreso reales

Conseguido. El 100 % de los pagos relacionados con la nómina de sueldos se tramitó antes de la fecha de vencimiento mensual

El 65 % de las sumas retenidas en concepto de dietas por misión se liberó en un plazo de tres meses (90 días) después de la cesación en el servicio

La diferencia obedece a las demoras en la notificación de las facturas y obligaciones pendientes

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

El 90 % de los trámites de entrada de personal uniformado se completó en un plazo de 2 días, y el 99 %, en 7 días

El proceso de entrada requiere realizar varias sesiones de capacitación obligatorias y la coordinación con diversas dependencias y secciones. Los plazos de ejecución de las entradas también acusaron los efectos de las restricciones a los viajes y de la cuarentena derivados de la COVID-19

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

El 90 % de los trámites de cesación en el servicio de personal uniformado se completó en un plazo de 3 días, y el 98 %, en 7 días

Los trámites de cesación en el servicio recaen en secciones y dependencias de distintos emplazamientos, lo que implica mucha coordinación. Además, los plazos de ejecución de la cesación en el servicio también se vieron perjudicados por las restricciones a los viajes y por la cuarentena derivadas de la COVID-19. Durante el período comprendido entre marzo y junio de 2020, se efectuaron los trámites de separación del servicio de varios miembros del personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas que llevaban mucho tiempo varados en sus países de origen, donde se encontraban de vacaciones anuales o tiempo libre compensatorio. Completar los trámites de cesación en el servicio en su ausencia requirió más tiempo

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

Conseguido. El 98 % de los anticipos de las dietas por misión para el personal uniformado se tramitó en los 2 días siguientes a la recepción de la documentación completa

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

El 61 % de los finiquitos se emitió a más tardar el último día del período de servicio

La diferencia obedece a que los procesos de separación del servicio, sumamente interdependientes, requieren distintas medidas de los distintos agentes de las misiones clientes y del Centro. Las principales dificultades son las notificaciones tardías de las separaciones, las demoras en la finalización de los trámites de cesación en el servicio y en la presentación al Centro de documentos completos de separación

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

El 95 % de las prórrogas de contratos se concluyó a tiempo para la nómina de sueldos

La diferencia obedece principalmente a que las misiones se demoraron en el envío de las instrucciones para la prórroga de los contratos

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
64.256 pagos relacionados con las nóminas del personal uniformado (11.856 para la MINUSCA, 9.665 para la MONUSCO, 11.220 para la UNAMID, 3.654 para la UNISFA, 14.316 para la UNMISS, 2.472 para la UNSOS y la UNSOM, 7.821 para la MINUSMA, 2.964 para la MINURSO, 180 para la UNIOGBIS, 72 para la UNSMIL, 24 para la UNOWAS y 12 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)	54.347	<p>Pagos relacionados con las nóminas del personal uniformado (9.710 para la MINUSCA, 8.458 para la MONUSCO, 7.800 para la UNAMID, 3.025 para la UNISFA, 14.046 para la UNMISS, 367 para la UNSOS y la UNSOM, 8.896 para la MINUSMA, 1.987 para la MINURSO, 9 para la UNIOGBIS, 29 para la UNSMIL, 12 para la UNOWAS y 8 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)</p> <p>La diferencia obedece al desfase entre el número real de efectivos y el número previsto. Además, durante el último trimestre (abril a junio), el despliegue real de personal uniformado estuvo reducido por las restricciones a los viajes relacionadas con la COVID-19. El despliegue de personal uniformado durante el cuarto trimestre (abril a junio de 2020) fue un 84 % inferior al promedio tramitado en los tres trimestres anteriores y un 88 % inferior al número de incorporaciones al servicio tramitadas durante el mismo período del año pasado (abril a junio de 2019)</p>
2.288 trámites de entrada de personal uniformado (650 para la MONUSCO, 395 para la UNISFA y 1.243 para la UNMISS)	1.475	<p>Trámites de entrada de personal uniformado efectuados (431 para la MONUSCO, 150 para la UNISFA y 894 para la UNMISS)</p> <p>La estimación se basó en las tres misiones (MONUSCO, UNISFA y UNMISS) en las que el trámite de entrada en persona se realiza con el apoyo del Centro en Entebbe. La diferencia obedece al desfase entre el número real de efectivos y el número previsto. Además, durante el último trimestre (abril a junio), la incorporación de personal uniformado estuvo reducida por las restricciones a los viajes relacionadas con la COVID-19.</p>
877 trámites de cesación en el servicio de personal uniformado para la MONUSCO	460	<p>Trámites de cesación en el servicio efectuados para personal uniformado de la MONUSCO</p> <p>La estimación se basó en los cálculos de la MONUSCO de los trámites de cesación en el servicio en persona realizados con el apoyo del Centro en Entebbe. La reducción de los trámites de cesación en el servicio realizados se debe a las restricciones a los viajes causadas por la COVID-19</p>
14.630 trámites de personal relacionados con la incorporación y la separación del personal uniformado (1.659 para la MINUSCA, 2.114 para	6.031	<p>Trámites de personal relacionados con la incorporación y la separación del personal uniformado (1.226 para la MINUSCA, 963 para</p>

la MONUSCO, 3.150 para la UNAMID, 1.447 para la UNISFA, 4.058 para la UNMISS, 16 para la UNSOS, 1.335 para la MINUSMA, 688 para la MINURSO, 107 para la UNSOM, 35 para la UNIOGBIS, 14 para la UNSMIL, 5 para la UNOWAS y 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

6.596 anticipos de dietas por misión para el personal uniformado entrante (1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 208 para la MINURSO, 960 para la MINUSCA, 1.304 para la MONUSCO, 1.114 para la UNAMID, 140 para la UNISFA, 1.680 para la UNMISS, 29 para la UNSOS, 924 para la MINUSMA, 190 para la UNSOM, 36 para la UNIOGBIS, 8 para la UNSMIL y 2 para la UNOWAS)

6.285 prórrogas de contratos para el personal uniformado (988 para la MINUSCA, 1.141 para la MONUSCO, 935 para la UNAMID, 430 para la UNISFA, 1.454 para la UNMISS, 206 para la UNSOS y la UNSOM, 860 para la MINUSMA, 247 para la MINURSO, 15 para la UNIOGBIS, 6 para la UNSMIL, 2 para la UNOWAS y 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

la MONUSCO, 450 para la UNAMID, 89 para la UNISFA, 1.765 para la UNMISS, 4 para la UNSOS, 1.200 para la MINUSMA, 299 para la MINURSO, 28 para la UNSOM y 7 para la UNSMIL)

La diferencia obedece a que el número de despliegues y rotaciones de personal uniformado durante el ciclo de presentación de informes fue inferior a lo previsto. Además, durante el último trimestre (abril a junio), los despliegues reales de personal uniformado estuvieron reducidos por las restricciones a los viajes derivadas de la COVID-19

5.074 Anticipos de dietas por misión para el personal uniformado entrante tramitadas (164 para la MINURSO, 1.162 para la MINUSCA, 856 para la MONUSCO, 549 para la UNAMID, 292 para la UNISFA, 1.271 para la UNMISS, 2 para la UNSOS, 754 para la MINUSMA, 16 para la UNSOM, 1 para la UNIOGBIS, 3 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS, 2 para la UNOCA y 1 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana)

La diferencia obedece principalmente a que el número de despliegues y rotaciones de personal uniformado durante el ciclo de presentación de informes fue inferior a lo previsto. Además, durante el último trimestre (abril a junio), los despliegues reales de personal uniformado estuvieron reducidos por las restricciones a los viajes derivadas de la COVID-19

6.914 Prórrogas de contratos para el personal uniformado (1.055 para la MINUSCA, 865 para la MONUSCO, 1.176 para la UNAMID, 203 para la UNISFA, 1.911 para la UNMISS, 28 para la UNSOS y la UNSOM, 1.279 para la MINUSMA, 391 para la MINURSO, 3 para la UNSMIL y 3 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

Aumentaron las prórrogas de contratos del personal uniformado como consecuencia de la suspensión de las rotaciones y de las consiguientes prórrogas técnicas de los contratos del personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas. El número de prórrogas durante el cuarto trimestre (abril a junio) fue un 155 % superior al promedio tramitado en los tres trimestres anteriores y un 231 % superior a las prórrogas tramitadas durante el mismo período del año pasado (abril a junio de 2019)

Componente 2: Sección de Viajes del Personal y Solicitudes de Reembolso

33. Durante el período que abarca el informe sobre la ejecución, la línea de servicios de viajes siguió prestando servicios de viajes a todas las categorías de viajeros (personal internacional, personal nacional, personal uniformado, Voluntarios de las Naciones Unidas, consultores/contratistas) y registró una mejora constante en el desempeño durante los tres primeros trimestres del período. Entre abril y junio de 2020, dado que se suspendieron las rotaciones y repatriaciones de militares y policías en las operaciones de mantenimiento de la paz y las misiones políticas especiales a causa de la pandemia de COVID-19, el volumen de las transacciones de viajes, incluidas las solicitudes de reembolso, se redujo considerablemente durante el período sobre el que se informa. La línea de servicios del subsidio de educación durante los dos primeros trimestres tuvo un rendimiento inferior al previsto, debido principalmente a problemas técnicos con los registros de los funcionarios (secuenciación). Con la ayuda de la Sede de las Naciones Unidas, en diciembre de 2019 se dotó al Centro de la capacidad técnica necesaria para subsanar estas deficiencias. La línea de servicios siguió mejorando su desempeño, con la colaboración de los coordinadores de las misiones clientes, y en el último trimestre alcanzó un desempeño del 99 %, frente a un objetivo del 96 %. Los funcionarios tuvieron dificultades para obtener la documentación necesaria para solicitar el subsidio de educación, debido a los cierres y los arreglos de trabajo a distancia vigentes en algunas instituciones educativas tras el brote de COVID-19. Este factor hizo que disminuyera el volumen de solicitudes presentadas por los funcionarios.

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

El 86 % de las solicitudes de viaje, incluida la emisión de pasajes para viajes oficiales y reglamentarios, se tramitó en un plazo de 5 días para todas las categorías de personal

La diferencia obedece a las demoras en la certificación de las solicitudes de viaje por parte de los encargados de la aprobación de las misiones, así como en la aceptación de las sumas fijas para los viajes reglamentarios

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

El 58 % de los pasajes se adquirió al menos 16 días naturales antes de la fecha de viaje, debido principalmente a la demora en la recepción de las solicitudes de viaje

Productos previstos

*Productos
obtenidos*

*(número
o sí/no)*

Observaciones

8.558 solicitudes de viajes reglamentarios del personal internacional tramitadas (2.799 para la MINUSCA, 275 para la MONUSCO, 1.157 para la UNAMID, 48 para la UNISFA, 257 para la UNMISS, 79 para la UNSOS, 3.129 para la MINUSMA, 15 para la MINURSO, 36 para la UNSOM, 11 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 33 para la Oficina del Enviado

8.145 Solicitudes de viajes reglamentarios del personal internacional tramitadas (2.854 para la MINUSCA, 190 para la MONUSCO, 1.853 para la UNAMID, 30 para la UNISFA, 194 para la UNMISS, 85 para la UNSOS, 2.692 para la MINUSMA, 120 para la MINURSO, 63 para la UNSOM, 7 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 29 para la Oficina del Enviado

Especial del Secretario General para Burundi, 13 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 18 para la UNOCA, 78 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 122 para la UNIOGBIS, 392 para la UNSMIL, 76 para la UNOWAS y 20 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

4.408 pasajes de avión emitidos para viajes oficiales y viajes reglamentarios (438 para la MINUSCA, 470 para la MONUSCO, 684 para la UNAMID, 202 para la UNISFA, 780 para la UNMISS, 135 para la UNSOS, 408 para la MINUSMA, 50 para la MINURSO, 123 para la UNSOM, 301 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 67 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 534 para la UNOCA, 24 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 38 para la UNIOGBIS, 121 para la UNSMIL, 23 para la UNOWAS y 6 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

8.007 envíos de efectos personales para el despliegue inicial y la repatriación de personal uniformado (1.412 para la MINUSCA, 1.592 para la MONUSCO, 841 para la UNAMID, 543 para la UNISFA, 1.376 para la UNMISS, 322 para la UNSOS, 1.428 para la MINUSMA, 410 para la MINURSO, 52 para la UNSOM, 19 para la UNIOGBIS, 8 para la UNSMIL, 3 para la UNOWAS y 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

Especial del Secretario General para Burundi, 15 para la UNOCA, 2 para la UNIOGBIS, 9 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS y 1 para el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola)

La diferencia obedece a que se redujo el volumen de transacciones de viajes reglamentarios debido a las restricciones a los viajes causadas por la pandemia de COVID-19

4.032 Pasajes de avión emitidos para viajes oficiales y viajes reglamentarios (456 para la MINUSCA, 237 para la MONUSCO, 230 para la UNAMID, 127 para la UNISFA, 242 para la UNMISS, 393 para la UNSOS, 509 para la MINUSMA, 59 para la MINURSO, 167 para la UNSOM, 443 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 58 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 95 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 195 para la UNOCA, 160 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 60 para la UNIOGBIS, 179 para la UNSMIL, 273 para la UNOWAS, 107 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 42 para el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola)

La diferencia obedece a que se redujo el volumen de pasajes de avión emitidos debido a las restricciones a los viajes causadas por la pandemia de COVID-19

Además de dar apoyo a las misiones clientes, se tramitaron 217 pasajes para otras entidades de la Secretaría de las Naciones Unidas para viajes dentro de la región

4.004 Envíos de efectos personales para el despliegue inicial y la repatriación de personal uniformado (862 para la MINUSCA, 725 para la MONUSCO, 331 para la UNAMID, 159 para la UNISFA, 1.106 para la UNMISS, 90 para la UNSOS, 512 para la MINUSMA, 210 para la MINURSO, 8 para la UNSOM y 1 para la UNSMIL)

La diferencia obedece a las restricciones a los viajes causadas por la pandemia de COVID-19, que hicieron que se suspendieran los viajes del personal uniformado desde abril hasta el 30 de junio de 2020, que es el período de máxima actividad de rotación del personal uniformado, lo que repercutió en la tramitación de las solicitudes de envío

13.223 pasajes de viaje comercial emitidos para el despliegue inicial y la repatriación del personal uniformado (2.313 para la MINUSCA, 2.046 para la MONUSCO, 2.541 para la UNAMID, 458 para la UNISFA, 2.215 para la UNMISS y 615 para la UNSOS)

5.254 Pasajes de viaje comercial emitidos para el despliegue inicial y la repatriación del personal uniformado (1.023 para la MINUSCA, 1.009 para la MONUSCO, 275 para la UNAMID, 201 para la UNISFA, 1.188 para la UNMISS, 195 para la UNSOS, 253 para la MINURSO, 1.073 para la MINUSMA, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 1 para la UNIOGBIS, 1 para la UNOWAS, 6 para la UNSMIL y 28 para la UNSOM)

La diferencia se debe al menor volumen de rotaciones, debido principalmente a las restricciones a los viajes causadas por la pandemia de COVID-19 y, en particular, a la suspensión de los viajes del personal uniformado desde abril hasta el 30 de junio de 2020, el período de máxima actividad de rotación del personal uniformado

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 para tramitar los informes de gastos en 10 días (2017/18: 83 %; 2018/19: 98 %; 2019/20: 90 %)

El 73 % de los informes de gastos se tramitó en un plazo de 10 días

La diferencia obedece a que las misiones clientes se demoraron en las certificaciones y a que hubo menos informes de gastos debido a las restricciones a los viajes impuestas por la pandemia de COVID-19

Productos previstos

Productos obtenidos (número o sí/no)

Observaciones

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

2.660 Informes de gastos de viaje tramitados para viajes oficiales de todas las categorías de personal (273 para la MINUSCA, 248 para la MONUSCO, 129 para la UNAMID, 141 para la UNISFA, 264 para la UNMISS, 157 para la UNSOS, 291 para la MINUSMA, 57 para la MINURSO, 86 para la UNSOM, 466 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 24 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 40 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 94 para la UNOCA, 54 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 72 para la UNIOGBIS, 133 para la UNSMIL, 69 para la UNOWAS, 51 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 11 para el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola)

- 5.275 informes de gastos de viaje tramitados para viajes reglamentarios del personal internacional (1.155 para la MINUSCA, 249 para la MONUSCO, 864 para la UNAMID, 73 para la UNISFA, 1.489 para la UNMISS, 87 para la UNSOS, 952 para la MINUSMA, 3 para la MINURSO, 29 para la UNSOM, 9 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 7 para la UNOCA, 40 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 62 para la UNIOGBIS, 200 para la UNSMIL, 39 para la UNOWAS y 10 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- 13.207 informes de gastos de viaje tramitados para viajes dentro de la zona de la misión de todas las categorías de personal (505 para la MINUSCA, 4.083 para la MONUSCO, 1.833 para la UNAMID, 159 para el UNISFA, 2.993 para la UNMISS, 320 para la UNSOS, 3.113 para la MINUSMA y 201 para la UNSOM)
- 4.851 reembolsos de gastos de seguridad del personal uniformado tramitados (52 para la MINUSCA, 2.682 para la MONUSCO, 1.006 para la UNAMID, 54 para la UNISFA, 23 para la
- La diferencia obedece al menor número de informes de gastos de viaje correspondientes a viajes oficiales a causa de las restricciones a los viajes relacionadas con la pandemia de COVID-19
- 3.560 Informes de gastos de viaje tramitados para viajes reglamentarios del personal internacional (623 para la MINUSCA, 288 para la MONUSCO, 460 para la UNAMID, 119 para la UNISFA, 1.068 para la UNMISS, 260 para la UNSOS, 426 para la MINUSMA, 20 para la MINURSO, 139 para la UNSOM, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 2 para la UNOCA, 4 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 55 para la UNIOGBIS, 87 para la UNSMIL, 2 para la UNOWAS y 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- La diferencia obedece al menor número de informes de gastos de viaje correspondientes a viajes reglamentarios a causa de las restricciones a los viajes relacionadas con la pandemia de COVID-19
- 4.753 Informes de gastos de viaje tramitados para viajes dentro de la zona de la misión de todas las categorías de personal (518 para la MINUSCA, 1.142 para la MONUSCO, 348 para la UNAMID, 71 para la UNISFA, 872 para la UNMISS, 130 para la UNSOS, 747 para la MINUSMA, 78 para la UNSOM, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 356 para la UNSMIL, 282 para la MINURSO, 112 para la UNIOGBIS, 1 para la UNOCA y 95 para el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola)
- La diferencia se debe a que se automatizó la tramitación de los informes de gastos, lo que redujo el procesamiento manual, y a que hubo menos informes de gastos de viaje dentro de la zona de la misión debido a las restricciones a los viajes relacionadas con la pandemia de COVID-19
- 3.739 Reembolsos de gastos de seguridad del personal uniformado tramitados (92 para la MINUSCA, 3.187 para la MONUSCO, 205 para la UNAMID, 3 para la UNMISS y 252 para la MINUSMA)

UNMISS, 7 para la UNSOS, 331 para la MINUSMA, 601 para la MINURSO, 46 para la UNSOM, 31 para la UNIOGBIS, 12 para la UNSMIL, 4 para la UNOWAS y 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

La diferencia obedece principalmente a que la UNAMID pudo alojar a más personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas de lo previsto dentro del perímetro de la base, donde no se reembolsa ningún gasto de seguridad

Línea de servicios de subsidios de educación

Logro previsto 8.1: prestación eficaz y eficiente de servicios relacionados con el 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 (2017/18: 98 %; 2018/19: 96 %; 2019/20: 96 %)

El 66 % de las solicitudes de subsidio de educación (anticipos y reembolsos) se tramitó en el plazo de 4 semanas. La diferencia se debe principalmente a las dificultades técnicas registradas durante los dos primeros trimestres del período, que retrasaron la tramitación de los anticipos y reembolsos. El problema se resolvió en el tercer trimestre y el rendimiento mejoró

8.1.2 Porcentaje de solicitudes no conformes del subsidio de educación (anticipos y reembolsos) devueltas en un plazo de 14 días (2017/18: 90 %; 2018/19: 90 %; 2019/20: 90 %)

El 74 % de las solicitudes no conformes de subsidio de educación (anticipos y reembolsos) se devolvió en el plazo de 14 días

La diferencia se debe al escaso número de solicitudes no conformes de anticipos y reembolsos de subsidio de educación, así como a dificultades técnicas que impidieron tramitarlas eficazmente en los dos primeros trimestres. El problema se resolvió en el tercer trimestre y el rendimiento mejoró

Productos previstos

Productos obtenidos (número o sí/no)

Observaciones

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

6.165 Solicitudes de subsidio de educación (solicitudes de reembolso y anticipos) tramitadas (926 para la MINUSCA, 822 para la MONUSCO, 771 para la UNAMID, 233 para la UNISFA, 1.272 para la UNMISS, 547 para la UNSOS, 962 para la MINUSMA, 99 para la MINURSO, 160 para la UNSOM, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 10 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 42 para la UNOCA, 51 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 54 para la UNIOGBIS, 190 para la UNSMIL y 25 para la UNOWAS)

La diferencia obedece a las dificultades para obtener la documentación necesaria de las instituciones de enseñanza tras el brote de COVID-19

Componente 3: Sección de Servicios al Cliente

34. Durante el período sobre el que se informa, la Sección de Servicios al Cliente siguió cumpliendo con su responsabilidad de encargarse de todos los servicios al cliente y de la gestión del conocimiento, dar solución a las consultas de los clientes y forjar relaciones con todas las misiones clientes. La Sección aplicó un enfoque centrado y centralizado de la gestión de las consultas que incluía: la mejora de las aptitudes del equipo de Servicios al Cliente en lo que respecta a la gestión de las consultas, la asignación de las consultas en función de las aptitudes del personal, la aplicación de un mecanismo de seguimiento y un modelo de apoyo para el equipo y la utilización de una estrategia bien definida para gestionar las consultas pendientes. Si bien la puntuación general correspondiente a la resolución de consultas de los clientes dentro de los plazos establecidos fue inferior al objetivo marcado, cada trimestre se registraron sistemáticamente mejoras en los plazos de tramitación de las consultas tras consolidar las enseñanzas extraídas y modificar el enfoque aplicado a la tramitación de consultas. La Sección tuvo algunos problemas operacionales inesperados que afectaron a la prestación de servicios, como el requisito de la secuencia de las prestaciones por familiares a cargo, un problema del sistema que retrasó la tramitación de las solicitudes de subsidio de educación para el personal afectado. La cuestión terminó por resolverse con la ayuda de la Sede de las Naciones Unidas. Si bien el nivel general de satisfacción de los clientes se apartó ligeramente del objetivo, durante este período registró una mejora considerable con respecto a períodos anteriores.

Logro previsto 9.1: prestación eficaz y eficiente de servicios a los clientes y mejora de la satisfacción de los clientes

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

9.1.1 Mantenimiento del plazo para resolver consultas de clientes en 7 días laborables (2017/18: 67 %; 2018/19: 75 %; 2019/20: 85 %)

El 76 % de las consultas de clientes planteadas en iNeed se resolvieron en un plazo de 7 días laborables

La Sección de Servicios al Cliente registró una mejora constante en la resolución de consultas en cada trimestre del período. Aunque el porcentaje medio del período es más bajo, el desempeño del último trimestre fue del 88 %, por encima del objetivo

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

El nivel de satisfacción de los clientes con todos los servicios según los resultados de 1 encuesta anual fue del 73 %

Este dato supone una mejora con respecto al período del informe anterior, ya que 65 personas más participaron en la encuesta, que se ofreció en inglés y francés. Además, todas las misiones participaron en la encuesta. Se han puesto en marcha planes de acción a fin de tener en cuenta la información recabada en la encuesta para mejorar el nivel de satisfacción general

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

Conseguido. El 100 % de las consultas de clientes en iNeed se atendieron y resolvieron durante el período que abarca el informe

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
10.755 consultas resueltas para todas las categorías de personal (2.438 para la MINUSCA, 1.813 para la MONUSCO, 2.600 para la UNAMID, 139 para la UNISFA, 2.122 para la UNMISS, 249 para la UNSOS, 1.051 para la MINUSMA, 53 para la MINURSO, 91 para la UNSOM, 9 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 15 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 12 para la UNOCA, 10 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 36 para la UNIOGBIS, 96 para la UNSMIL, 17 para la UNOWAS y 4 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)	5.732	Consultas de clientes resueltas para todas las categorías de personal (686 para la MINUSCA, 863 para la MONUSCO, 1.374 para la UNAMID, 71 para la UNISFA, 1.206 para la UNMISS, 147 para la UNSOS, 1.063 para la MINUSMA, 42 para la MINURSO, 66 para la UNSOM, 16 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 13 para la UNOCA, 12 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 17 para la UNIOGBIS, 138 para la UNSMIL, 7 para la UNOWAS, 4 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 2 para el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola) La diferencia obedece a que se registró un menor número de consultas debido a la gestión centralizada de las mismas, que redujo drásticamente las duplicaciones. Además, la colaboración entre el equipo de Servicios al Cliente y las dependencias de apoyo al cliente de las misiones proporcionó una plataforma para resolver las consultas recurrentes. El período posterior al brote de COVID-19 se caracterizó por la reducción de los volúmenes de consultas. Las reuniones generales organizadas por la Sede de las Naciones Unidas han ayudado a resolver consultas de autoservicio relativas a cuestiones médicas, viajes, prestaciones y derechos, licencias, descanso y recuperación y subsidios de educación, que de otro modo se habrían canalizado al equipo de Servicios al Cliente
1 encuesta a clientes completada anualmente por los grupos de clientes del Centro Regional de Servicios	Sí	Se completó la encuesta a clientes de 2019/2020 y los resultados se comunicaron a los interesados
Aplicación en el Centro de una estrategia de gestión de los conocimientos basada en los clientes, que se examina trimestralmente	Sí	La estrategia de gestión de los conocimientos basada en los clientes se ha implantado plenamente y se revisa cada trimestre. Se puede acceder al producto a través de la página de servicios en línea al cliente del Centro
Elaboración y difusión de contenidos de comunicación multimedia: 24 álbumes multimedia y 24 reportajes especiales producidos sobre las condiciones de vida del personal que presta	49	El Centro difundió 49 productos multimedia en sus plataformas de medios sociales. Las emisiones se adaptaron para aumentar la conexión y fortalecer los lazos entre el Centro y sus clientes

servicios en las misiones clientes del Centro como contribución a las actividades para fomentar la implicación de los clientes	Sesiones celebradas, consistentes en visitas a las misiones sobre el terreno y videoconferencias específicas, con el fin de mejorar la implicación de los clientes y la resolución de problemas
16 visitas a misiones clientes para mejorar la implicación de los clientes y la resolución de problemas	12 Se llevó a cabo un número de visitas a las misiones inferior al previsto debido principalmente a las restricciones a los viajes relacionadas con la pandemia de COVID-19
Informes adaptados quincenales y <i>ad hoc</i> sobre los sistemas de gestión de las relaciones con los clientes	Sí La presentación de informes en el sistema de gestión de las relaciones con los clientes iNeed se realiza diariamente y los interesados pertinentes pueden consultar a diario los informes personalizados

Componente 4: Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento

35. La Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento llevó a cabo sus funciones básicas de contabilidad y gestión financiera, como los registros del libro mayor, la gestión de las cuentas por pagar y por cobrar, actividades de conciliación bancaria, supervisión de controles internos, tramitación de facturas y funciones de caja. La Sección consta de cuatro líneas de servicios: la Dependencia de Contabilidad, la Dependencia de Control Interno y las líneas de servicios de proveedores y caja. La línea de servicios de proveedores funcionó bien al tramitar todas las facturas (incluidos los viajes y envíos), aunque se produjeron leves retrasos. La Dependencia de Control Interno sufrió retrasos al modificar las guías de los procesos y los flujos de trabajo de sus clientes internos, que son requisitos necesarios para poder actualizar las matrices de control de riesgos. Estas cuestiones ya se han resuelto y el Centro prevé que los exámenes de control interno se completen de forma acelerada durante el ciclo financiero 2020/21. El Centro registró demoras en la obtención de fondos para efectuar pagos a las misiones, lo que incidió en sus gestiones por tramitar a tiempo las facturas comerciales y no comerciales.

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

Indicadores de progreso previstos	Indicadores de progreso reales
10.1.1 Presentación de informes financieros mensuales (balance de prueba y otros estados financieros) en los plazos mensuales establecidos por la Sede (2017/18: 100 %; 2018/19: 100 %; 2019/20: 100 %)	Conseguido. El 100 % de los informes financieros mensuales (balance de prueba y otros estados financieros) se presentó en los plazos mensuales establecidos por la Sede
10.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para pagar facturas a los proveedores en 27 días (2017/18: 100 %; 2018/19: 98 %; 2019/20: 100 %)	El 93 % de todas las facturas de proveedores se tramitó y pagó en un plazo de 27 días La diferencia obedece a que las misiones no facilitaron a tiempo los fondos necesarios para tramitar los pagos en el momento previsto
10.1.3 Tramitación de las facturas con descuento en el pago obtenidas de los proveedores con arreglo a las condiciones contractuales (2017/18: 97 %; 2018/19: 100 %; 2019/20: 100 %)	Se hizo efectivo el 98 % de los descuentos por pronto pago obtenidos de los proveedores La diferencia obedece a que las misiones no facilitaron a tiempo los fondos necesarios para tramitar los pagos en el momento previsto

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

Conseguido. El 97 % de los pagos no relacionados con el personal se tramitó en un plazo de 3 días laborables

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

Conseguido. El 100 % de los pagos relacionados con la nómina de sueldos del personal internacional se efectuó en la fecha prevista o antes

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
Preparación de 228 informes financieros mensuales (hasta la fase del balance de prueba) para 19 misiones clientes (MINUSCA, MINUSMA, MONUSCO, UNAMID, UNISFA, UNMISS, UNOCA, UNSOM, UNSOS, MINURSO, UNIOGBIS, UNSMIL, UNOWAS, Comisión Mixta Camerún-Nigeria, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos y Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, así como UNMIL y ONUCI (misiones liquidadas))	252	<p>Informes financieros mensuales (hasta la fase del balance de prueba) presentados (12 para la MINUSCA, 12 para la MINUSMA, 12 para la MONUSCO, 12 para la UNAMID, 12 para la UNISFA, 12 para la UNMISS, 12 para la UNOCA, 12 para la UNSOM, 12 para la UNSOS, 12 para la MINURSO, 12 para la UNIOGBIS, 12 para la UNSMIL, 12 para la UNOWAS, 12 para el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola, 12 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 12 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 12 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 12 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana y 12 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, así como 12 para la UNMIL y 12 para la ONUCI (misiones liquidadas))</p> <p>La diferencia obedece al apoyo prestado a otras entidades que no estaban incluidas en el plan original, como el Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola, nuevo cliente desde octubre de 2019</p>
Tramitación de 392 estados mensuales de conciliación bancaria en el plazo de 10 días laborables a partir del cierre del mes (24 para la MINUSCA, 24 para la MONUSCO, 36 para la UNAMID, 60 para la UNMISS, 48 para la MINUSMA, 30 para la MINURSO, 36 para la UNOCA, 2 para la UNMIL, 24 para el Centro Regional de Servicios, 24 para la ONUCI, 12 para la Misión de Observación Electoral de las Naciones Unidas en Burundi y 72 para la Misión de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola)	450	<p>Estados mensuales de conciliación bancaria tramitados en el plazo de 10 días laborables a partir del cierre del mes (24 para la MINUSCA, 12 para la MONUSCO, 24 para la UNAMID, 48 para la UNMISS, 48 para la MINUSMA, 42 para la MINURSO, 24 para la UNOCA, 24 para la UNMIL, 24 para la UNSMIL, 12 para la Misión de Observación Electoral de las Naciones Unidas en Burundi, 24 para la UNIOGBIS, 24 para el Centro Regional de Servicios y 72 para la Misión de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola, así como 24 para la UNOWAS y 24 para la ONUCI (misión liquidada))</p>

- Tramitación de 51.794 pagos a proveedores (5.782 para la MINUSCA, 7.484 para la MONUSCO, 5.873 para la UNAMID, 1.037 para el UNISFA, 7.472 para la UNMISS, 11.503 para la UNSOM y la UNSOS, 7.125 para la MINUSMA, 1.299 para la MINURSO, 13 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 327 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 190 para la UNOCA, 9 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 889 para la UNIOGBIS, 742 para la UNOWAS, 476 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 1.568 para la UNSMIL)
- Tramitación de 17.630 facturas de viajes y envíos (2.750 para la MINUSCA, 2.516 para la MONUSCO, 3.225 para la UNAMID, 660 para la UNISFA, 2.995 para la UNMISS, 750 para la UNSOS, 2.733 para la MINUSMA, 651 para la MINURSO, 183 para la UNSOM, 301 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 67 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 534 para la UNOCA, 24 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 69 para la UNIOGBIS, 133 para la UNSMIL, 27 para la UNOWAS y 8 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)
- 228 cargas y conciliaciones de gastos de la cuenta de compensación de servicios tramitadas
- La diferencia se debe a que se omitieron tres misiones (UNOWAS, UNIOGBIS y UNSMIL) de los productos previstos y al mayor número real de conciliaciones bancarias efectuadas para las misiones, incluidas la MINURSO y la UNMIL, que tenían más bancos internos o cuentas bancarias. Las cifras más bajas respecto al plan en el caso de algunas misiones se explican porque la Tesorería cerró algunas de las cuentas bancarias
- 42.479 Pagos a proveedores tramitados (6.231 para la MINUSCA, 6.336 para la MONUSCO, 2.935 para la UNAMID, 1.416 para la UNISFA, 5.296 para la UNMISS, 10.297 para la UNSOM y la UNSOS, 7.483 para la MINUSMA, 1.540 para la MINURSO, 170 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 144 para la UNOCA, 69 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 11 para la UNIOGBIS, 226 para la UNOWAS y 325 para la UNSMIL)
- La diferencia obedece al efecto de la pandemia de COVID-19, que frenó las actividades comerciales mundiales
- 15.989 Facturas de viajes y envíos tramitadas (2.305 para la MINUSCA, 1.685 para la MONUSCO, 2.042 para la UNAMID, 578 para la UNISFA, 3.714 para la UNMISS, 782 para la UNSOS, 3.010 para la MINUSMA, 603 para la MINURSO, 161 para la UNSOM, 94 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 127 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 7 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, 177 para la UNOCA, 121 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 200 para la UNIOGBIS, 1 para la UNSMIL y 382 para la UNOWAS)
- La diferencia obedece a la pandemia de COVID-19, que dio lugar a una reducción de las facturas de envíos y de viaje en el cuarto trimestre
- 413 Cargas y conciliaciones de gastos de la cuenta de compensación de servicios, reposiciones y aprobaciones de fondos para fines específicos tramitadas (MINURSO: 12 cargas de gastos de la cuenta de compensación de servicios, 1 reposición, 15 conciliaciones y 2 aprobaciones de fondos para fines específicos; MINUSCA: 12 cargas de gastos de la cuenta de compensación de servicios, 3 reposiciones, 15 conciliaciones y

2 aprobaciones de fondos para fines específicos; MINUSMA: 12 cargas de gastos de la cuenta de compensación de servicios, 2 reposiciones, 15 conciliaciones y 2 aprobaciones de fondos para fines específicos; MONUSCO: 12 cargas de gastos de la cuenta de compensación de servicios, 6 reposiciones, 15 conciliaciones y 2 aprobaciones de fondos para fines específicos; UNAMID: 12 cargas de gastos de la cuenta de compensación de servicios, 3 reposiciones, 15 conciliaciones y 2 aprobaciones de fondos para fines específicos; UNISFA: 12 cargas de gastos de la cuenta de compensación de servicios, 3 reposiciones, 15 conciliaciones y 2 aprobaciones de fondos para fines específicos; UNMISS: 12 cargas de gastos de la cuenta de compensación de servicios, 3 reposiciones, 15 conciliaciones y 2 aprobaciones de fondos para fines específicos; UNOWAS/Comisión Mixta Camerún-Nigeria: 12 cargas de gastos de la cuenta de compensación de servicios, 3 reposiciones, 15 conciliaciones y 2 aprobaciones de fondos para fines específicos; UNSOS: 12 cargas de gastos de la cuenta de compensación de servicios, 3 reposiciones, 15 conciliaciones y 2 aprobaciones de fondos para fines específicos; UNSOM: 12 cargas de gastos de la cuenta de compensación de servicios, 3 reposiciones, 15 conciliaciones y 2 aprobaciones de fondos para fines específicos; UNSMIL: 12 cargas de gastos de la cuenta de compensación de servicios, 3 reposiciones, 15 conciliaciones y 2 aprobaciones de fondos para fines específicos; Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos: 12 cargas de gastos de la cuenta de compensación de servicios, 0 reposiciones, 15 conciliaciones y 2 aprobaciones de fondos para fines específicos; UNIOGBIS: 12 cargas de gastos de la cuenta de compensación de servicios, 3 reposiciones, 15 conciliaciones y 2 aprobaciones de fondos para fines específicos)

La diferencia obedece al aumento del número de cargas y conciliaciones de gastos de la cuenta de compensación de servicios ya que se realizaron conciliaciones adicionales para ajustar partidas que no se habían conciliado en las cuentas de algunas misiones

Logro previsto 10.2: cumplimiento del marco de control financiero interno*Indicadores de progreso previstos**Indicadores de progreso reales*

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

Realización del 83 % de los exámenes de control interno con arreglo al marco de control

La diferencia se debió a los retrasos al modificar las guías de los procesos y los flujos de trabajo, que son requisitos necesarios para poder actualizar las matrices de control de riesgos. Ya se han ajustado y el Centro prevé que los exámenes de control interno se lleven a cabo de forma acelerada en el ejercicio económico 2020/21, en el que se logrará un cumplimiento del 100 %

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

Conseguido. 100 % de los informes mensuales de control interno publicados de conformidad con el plazo indicado en los procedimientos operativos estándar

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
68 exámenes realizados e informes publicados de cada línea de servicios de tramitación de transacciones del Centro Regional de Servicios con arreglo al marco de control interno del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway	16	Exámenes realizados e informes publicados de cada línea de servicios de tramitación de transacciones del Centro Regional de Servicios con arreglo al marco de control interno del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway La diferencia obedece a la recomendación que formuló la Junta de Auditores en su auditoría de la gestión financiera correspondiente al período 2018/19 (A/74/5 (Vol. II)) y en la carta de recomendaciones de que se modificara la frecuencia de los exámenes de control interno realizados por el Centro, de trimestrales a anuales. Esta recomendación se aplicó en el período 2019/20, y dio lugar a que se realizaran 16 exámenes anuales, en lugar de trimestrales
36 informes de control interno emitidos para las transacciones tramitadas en el Centro: transacciones que no dependen de la ubicación relacionadas con el apoyo en materia de recursos humanos, finanzas, desplazamiento y control multimodales, transporte de personal y cargamentos y tecnología de la información y las comunicaciones	36	Informes de control interno emitidos para las transacciones tramitadas en el Centro: transacciones que no dependen de la ubicación relacionadas con el apoyo en materia de recursos humanos, finanzas, desplazamiento y control multimodales, transporte de personal y cargamentos y tecnología de la información y las comunicaciones. Para ello se produjeron tres informes mensuales sobre las partidas pendientes relacionadas con proveedores, la nómina de sueldos y compromisos de pago, como parte del régimen de vigilancia del cumplimiento vigente en el Centro

Componente 5: Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno

36. Durante el período que abarca el informe sobre la ejecución, el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno prestó una amplia gama de servicios estratégicos y operacionales al Centro y a sus misiones clientes de manera eficiente. Entre sus logros cabe mencionar la elaboración e implantación del sistema de gestión de documentos, que incluye la utilización de firma electrónica, y el apoyo a la infraestructura de tecnología de la información y las comunicaciones, que facilitó en gran medida al personal del Centro la transición sin tropiezos de la presencia física en la oficina al teletrabajo durante la pandemia de COVID-19.

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 un plazo de 7 días/15 días tras recibir la verificación del usuario (2017/18: 97 %/100 %; 2018/19: 99 %/100 %; 2019/20: 99 %/100 %)

Conseguido. El 100 % de las facturas telefónicas se envió en el plazo de 7 días tras recibir la verificación del usuario

Productos previstos

*Productos
obtenidos
(número
o sí/no)*

Observaciones

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

Sí La Dependencia de Facturación Telefónica tramitó 102.081 facturas telefónicas para el Centro y 14 clientes (19.259 para la MINUSCA, 17.579 para la MONUSCO, 6.338 para la UNAMID, 2.107 para la UNISFA, 305 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 25.713 para la UNMISS, 5.156 para la UNSOS, 446 para la UNOCA, 19.187 para la MINUSMA, 431 para la UNOWAS, 1.417 para la UNIOGBIS, 9 para el Grupo de Expertos sobre Somalia, 3.180 para la UNSOM y 176 para la MINURSO)

La diferencia se debe a que este servicio empezó a prestarse a nuevas misiones clientes

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 en relación con las necesidades laborales actuales y el desarrollo de aptitudes transferibles (2017/18: 88 %; 2018/19: 80 %; 2019/20: 82 %)

Conseguido. El 86 % de los alumnos satisfechos con los cursos realizados

En cursos de formación técnica y profesional impartidos en Entebbe al personal del Centro, el Servicio organizó y aportó contenido que era pertinente para las necesidades laborales actuales y para el desarrollo de aptitudes transferibles, lo que contribuyó a aumentar el grado de satisfacción de los alumnos

11.2.2 Satisfacción con los programas de creación de capacidad y capacitación del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno en el Centro y sus misiones clientes (2017/18: 76 %; 2018/19: 80 %; 2019/20: 82 %)

Conseguido. 86 % de satisfacción con los programas de creación de capacidad y capacitación impartidos por el Servicio en el Centro y las misiones clientes

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
Coordinación de al menos 20 cursos de capacitación en materia de tecnología de la información y las comunicaciones en el Centro Regional de Servicios	8	Cursos de capacitación técnica y profesional coordinados. 5 cursos celebrados en el Centro, 1 virtual/en línea y 2 en Yuba El producto fue bajo debido a las restricciones a los viajes y a las medidas de confinamiento adoptadas en marzo de 2020 debido a la pandemia de COVID-19
Informes trimestrales sobre las actividades y sesiones de capacitación en materia de tecnología de la información y las comunicaciones para el personal civil y uniformado	Sí	Se generaron informes trimestrales sobre las actividades y sesiones de capacitación en materia de tecnología de la información y las comunicaciones para el personal civil y uniformado (Academia de Transmisiones Militares de las Naciones Unidas)

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

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
11.3.1 Mantenimiento en existencias de bienes no fungibles que han superado su vida útil (2017/18: 52,8 %; 2018/19: ≤10 %; 2019/20: 10 % o menos)	43 %. La Dependencia de Administración de Bienes, formada durante el período examinado en el anterior informe, inició, junto con el equipo técnico, un proceso para detectar las existencias antiguas y amortizarlas a principios de 2020. Las medidas de confinamiento adoptadas para hacer frente a la pandemia de COVID-19 hicieron que se interrumpiera este proceso
11.3.2 Mantenimiento en existencias de bienes no fungibles en condiciones de uso buenas o aceptables (2017/18: 47,2 %; 2018/19: ≥10 %; 2019/20: ≥10 %)	El 94 % de los bienes no fungibles en existencias se encontraban en condiciones buenas o aceptables

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
Verificación física trimestral de los bienes fungibles y no fungibles y elaboración de los informes correspondientes	4	Verificaciones físicas realizadas para cada trimestre del ejercicio y elaboración de los informes correspondientes
Exámenes e informes mensuales sobre los indicadores de progreso, incluidas las medidas registradas y adoptadas para rectificar cualquier desviación	Sí	La Dependencia de Administración de Bienes informó de sus logros cada trimestre, una vez realizadas las verificaciones. Se elaboraron informes de autoevaluación en los que se medían los resultados de los indicadores clave del desempeño correspondientes a la administración de bienes al término de cada trimestre y se remitieron al Servicio de Políticas de Gestión

Global de Activos de la División de Finanzas de las Operaciones sobre el Terreno del Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión para su examen. Además, se enviaron al Servicio de Políticas de Gestión Global de Activos los informes periódicos y de situación para consolidarlos con todos los informes de las misiones cuando fuera necesario

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 (2017/18: 95 %; 2018/19: 80 %; 2019/20: 95 %)

Conseguido. Logro de un porcentaje de satisfacción de los clientes con el Servicio del 95 % según las encuestas realizadas

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
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	91 conexiones de comunicación punto a multipunto para el personal esencial y 236 tarjetas SIM expedidas al personal para asegurar la continuidad de las operaciones durante la pandemia de COVID-19
Evaluaciones trimestrales del grado de preparación regional para la recuperación en casos de desastre	4	Evaluaciones del grado de preparación regional para la recuperación en casos de desastre completadas para cada trimestre del período examinado
Información trimestral o evaluaciones de seguridad física en la región	Sí	Se realizaron evaluaciones de seguridad física del Centro. No se pudieron realizar evaluaciones para las misiones debido a las restricciones a los viajes asociadas a la COVID-19
Campañas anuales de sensibilización sobre la seguridad de la información y taller sobre seguridad de la información	Sí	Se promovieron campañas de sensibilización sobre seguridad mediante correos electrónicos a todo el personal, reuniones generales, carteles y 2 cursos o talleres de sensibilización sobre seguridad.
2 encuestas a clientes completadas anualmente por los grupos de clientes del Centro	1	Encuesta completada satisfactoriamente. La segunda encuesta no pudo realizarse debido a la pandemia de COVID-19 y a que se replantearon las prioridades de las actividades

Logro previsto 11.5: suministro e implementación de proyectos y sistemas institucionales de tecnología de la información y las comunicaciones para el Centro y sus misiones clientes

*Indicadores de progreso previstos**Indicadores de progreso reales*

11.5.1 Finalización a tiempo de los dos sistemas informáticos elaborados por las Naciones Unidas (módulos de Field Support Suite, incluido el sistema de gestión de la información aérea; emisión de pasajes electrónicos y movimiento mundial de personal; SharePoint, institucional y basada en la nube) y sistemas comerciales para el Centro Regional de Servicios y las misiones clientes (2017/18: 100 %; 2018/19: 80 %; 2019/20: 90 %)

Conseguido. Finalización a tiempo del 100 % de los proyectos de programas informáticos preparados por las Naciones Unidas para el Centro Regional de Servicios y las misiones clientes

11.5.2 Finalización a tiempo de los proyectos de reconfiguración en relación con un mínimo de 5 sistemas institucionales, a nivel tanto local como de las misiones de la región, para el Centro Regional de Servicios y sus misiones clientes (2017/18: 80 %; 2018/19: 80 %; 2019/20: 80 %)

Conseguido. Finalización a tiempo del 100 % de los proyectos de reconfiguración institucional, a saber, 3 innovaciones y 15 implementaciones. Los proyectos fueron los siguientes: firmas digitales (para el Centro); digitalización de expedientes para la Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes (para el Centro); prueba de viabilidad de la automatización robótica de procesos para la Dependencia Regional de Facturación Telefónica (para el Centro); programas informáticos de conciencia situacional y servicios geoespaciales (para la MONUSCO, la FNUOS y la UNAMA); Field Support Suite: módulo de alojamiento electrónico (para la MINUSMA); Field Support Suite: emisión de pasajes electrónicos (para la MINUSCA y la UNSOS); Field Support Suite: desplazamientos mundiales de personal (para la UNSOS y la MONUSCO); módulos de Field Support Suite (para la Oficina Integrada de las Naciones Unidas en Haití (BINUH)); comunicación de bajas (para el UNITAD, la UNSOM, la UNAMA y la UNAMI); y Office365 – Piloto de Unite Workspace (para el Centro y la Base de Apoyo de Entebbe)

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

Conseguido. 100 % de prestación oportuna de apoyo en materia de ciberseguridad al Centro. El servicio no se aplicó a las misiones clientes durante el período examinado debido a las restricciones a los viajes adoptadas en todo el mundo a causa de la pandemia de COVID-19

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

Informe bianual sobre la implementación de sistemas informáticos en las misiones clientes que lo solicitan, con un mínimo previsto de 5 implementaciones, sobre la base de los requisitos de los clientes

Sí Informe sobre la implementación de sistemas informáticos a 10 misiones clientes, con 15 aplicaciones de 7 sistemas institucionales, a saber: programas informáticos de conciencia situacional y servicios geoespaciales (para la MONUSCO, la FNUOS y la UNAMA); Field Support Suite: módulo de alojamiento electrónico (para la MINUSMA); Field Support Suite: emisión de pasajes electrónicos (para la MINUSCA y la UNSOS); Field Support Suite: desplazamientos

<p>Informe bianual sobre el número de capacitaciones y participantes para todas las implementaciones de sistemas, con un mínimo previsto de 10 sesiones de capacitación, sobre la base de los requisitos de los clientes</p>	<p>mundiales de personal (para la UNSOS y la MONUSCO); módulos de Field Support Suite (para la BINUH); comunicación de bajas (para el UNITAD, la UNSOM, la UNAMA y la UNAMI); y Office365 – Piloto de Unite Workspace (para el Centro y la Base de Apoyo de Entebbe)</p> <p>Sí Informe sobre las 93 sesiones de capacitación para 16 sistemas institucionales en 7 misiones con un total de 929 asistentes</p>
<p>Prestación de apoyo inicial en relación con un mínimo de 5 implementaciones de sistemas durante 1 mes a contar desde la implementación</p>	<p>Sí Apoyo inicial en relación con 15 implementaciones de sistemas durante 1 mes a partir de la puesta en marcha</p>
<p>Informe anual de ensayos y evaluaciones de tecnologías en apoyo de los mandatos de las misiones de la región y de conformidad con las políticas de la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones</p>	<p>1 Informe anual de ensayos y evaluaciones de las siguientes tecnologías: a) prueba piloto de SharePoint y Microsoft Teams en el Centro, supervisada por la Base Logística y la Sede de las Naciones Unidas; b) para el proyecto de firma electrónica, se realizaron pruebas y comparaciones de dos sistemas de programas informáticos para evaluar la compatibilidad con los sistemas de las Naciones Unidas, así como la accesibilidad, la ubicación de almacenamiento y la seguridad de los archivos, además de las opciones de precio; c) para el proyecto de automatización robótica de procesos, se realizaron pruebas y comparaciones de tres sistemas en consulta con un consultor en tecnología del Centro Internacional de Cálculos Electrónicos de las Naciones Unidas y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de Bangkok. La Dependencia Regional de Seguridad de la Tecnología de la Información del Centro realizó efectivamente una evaluación de la seguridad y transmitió las conclusiones y recomendaciones a las partes interesadas pertinentes en un informe detallado sobre la evaluación de la seguridad</p>

Componente 6: Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos

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

38. Desde el principio, el Centro de Control ha funcionado utilizando los activos aéreos que las misiones y la Sede de las Naciones Unidas confiaban a su autoridad para la asignación de tareas a fin de disponer los desplazamientos de contingentes en la región y los vuelos regionales programados de pasajeros, carga, evacuación médica y vuelos especiales, que han disminuido con el tiempo. Ello dio lugar a que el

desempeño del Centro de Control fuera insuficiente, debido principalmente a la falta de recursos (activos aéreos), la falta de autoridad para la asignación de tareas y el hecho de que las misiones han evitado participar en vuelos regionales programados compartidos por diversas razones específicas de cada misión. Desde entonces, el Centro de Control se ha dedicado plenamente a implementar el proyecto de prueba de concepto de la cadena de suministro del corredor de África Oriental.

39. Desde principios del ejercicio 2019/20, el Centro de Control se ha centrado en dar apoyo a la aplicación de la nueva cadena de suministro integrada, bajo los auspicios de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro, entre otras cosas, prestando asistencia a todas las misiones en la rotación de los contingentes; planificando, coordinando y ejecutando los desplazamientos de carga del equipo de propiedad de los contingentes y de las Naciones Unidas; repatriando restos mortales; aplicando la planificación de la demanda y las adquisiciones; y ayudando a la Dependencia de Administración de Bienes en las esferas de recuento de inventarios, verificación física de las existencias, eliminación y actividades conexas de almacenamiento. Sobre la base de las enseñanzas extraídas durante este período y de la respuesta dada a la COVID-19, y en consonancia con las conclusiones y recomendaciones del estudio sobre el Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones, se está examinando una propuesta amplia para que la Asamblea General imparta orientación acerca de las funciones y responsabilidades futuras del Centro en el contexto amplio de la gestión integrada de la cadena de suministro.

Logro previsto 12.1: transporte de pasajeros y cargamento o equipaje en vuelos coordinados en el marco del calendario integrado de vuelos regionales

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

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

El producto ha quedado superado por la próxima revisión de las funciones y responsabilidades del Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas y el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos. Sin embargo, mientras tanto, el Centro de Control está ayudando a todas las misiones con la rotación de contingentes; planificando, coordinando y ejecutando los desplazamientos de carga del equipo de propiedad de los contingentes y de las Naciones Unidas; repatriando restos mortales; aplicando la planificación de la demanda y las adquisiciones para el Centro Regional de Servicios; y reforzando la Dependencia de Administración de Bienes del Centro Regional de Servicios en las esferas de recuento de inventarios, verificación física de las existencias, eliminación y actividades conexas de almacenamiento

Productos previstos

Productos obtenidos (número o sí/no) Observaciones

Coordinación de 1.378 horas totales de vuelo (78 para la MONUSCO, 468 para la UNISFA y 832 para la UNMISS)

No La coordinación prevista de los vuelos no se realizó debido a que las misiones a las que prestaba servicios suspendieron los vuelos regionales compartidos

Coordinación de 37.711 desplazamientos de pasajeros (3.058 para la MONUSCO, 9.173 para la UNISFA y 25.480 para la UNMISS)

No La coordinación prevista de los desplazamientos no se realizó debido a que las misiones a las que prestaba servicios suspendieron los vuelos regionales compartidos

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

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

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

No se recibieron solicitudes de suministro de las misiones clientes durante el período examinado

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
Suministro de 320.000 resmas de papel (244.000 para la MONUSCO, 1.000 para la UNISFA, 33.000 para la UNMISS y 42.000 para la UNSOS)	No	Se hizo el contrato para la compra coordinada a nivel regional de papel de impresión y no se recibieron solicitudes de compra de papel de impresión de las misiones
Suministro de 9.440 equipos de aire acondicionado (1.300 para la MONUSCO, 900 para la UNAMID, 1.400 para la UNISFA, 4.400 para la UNMISS y 1.440 para la UNSOS)	No	Las misiones a las que presta apoyo no solicitaron el suministro de equipos de aire acondicionado
Suministro de 175.620 unidades de mobiliario de oficina (11.797 para la MONUSCO, 420 para la UNISFA, 25.841 para la UNMISS y 137.562 para la UNSOS)	No	Las misiones a las que presta apoyo no solicitaron el suministro de mobiliario de oficina
Suministro de 115.316 unidades de ropa de cama y de hogar (16.282 para la MONUSCO, 29.500 para la UNISFA, 5.868 para la UNMISS y 63.666 para la UNSOS)	No	Las misiones a las que presta apoyo no solicitaron el suministro de ropa de cama y de hogar
Suministro de cable eléctrico de diversos calibres	No	Las misiones a las que presta apoyo no solicitaron el suministro de cable eléctrico de diversos calibres

Logro previsto 12.3: coordinación de talleres y sesiones de capacitación técnica sobre transporte regional para personal de las misiones de la región

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

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

El Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos no coordinó ningún taller o sesión de capacitación para las misiones a las que presta apoyo

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
3 cursos de repaso sobre mercancías peligrosas (1 para la UNISFA y 2 para la UNMISS)	No	No se impartió ningún curso de repaso sobre mercancías peligrosas a las misiones a las que se presta apoyo durante el período sobre el que se informa

III. Utilización de los recursos

A. Recursos financieros

(En miles de dólares de los Estados Unidos; ejercicio presupuestario comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020.)

Categoría	Prorrateo (1)	Gasto ^a (2)	Diferencia	
			Monto (3)=(1)-(2)	Porcentaje (4)=(3)÷(1)
Personal civil				
Personal internacional	20 358,1	19 480,0	878,1	4,3
Personal nacional	7 041,6	8 876,1	(1 834,5)	(26,1)
Voluntarios de las Naciones Unidas	354,6	243,5	111,1	31,3
Personal temporario general	64,0	64,4	(0,4)	(0,7)
Personal proporcionado por los Gobiernos	–	–	–	–
Subtotal	27 818,3	28 664,0	(845,7)	(3,0)
Gastos operacionales				
Observadores electorales civiles	–	–	–	–
Consultores	146,4	–	146,4	100,0
Viajes oficiales	264,4	84,9	179,5	67,9
Instalaciones e infraestructura	2 300,5	1 752,8	547,7	23,8
Transporte terrestre	153,7	126,1	27,6	17,9
Transporte aéreo	–	–	–	–
Transporte naval	–	–	–	–
Tecnología de la información y las comunicaciones	4 160,8	3 896,0	264,8	6,4
Servicios médicos	136,6	354,9	(218,3)	(159,8)
Equipo especial	–	–	–	–
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	406,2	497,2	(91,0)	(22,4)
Proyectos de efecto rápido	–	–	–	–
Subtotal	7 568,6	6 711,9	856,7	11,3
Recursos necesarios en cifras brutas	35 386,9	35 375,9	11,0	0,0
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	3 217,4	3 234,5	(17,1)	(0,5)
Recursos necesarios en cifras netas	32 169,5	32 141,4	28,1	0,1
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	–	–	–	–
Total de recursos necesarios	35 386,9	35 375,9	11,0	0,0

^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 2020 se deben al redondeo.

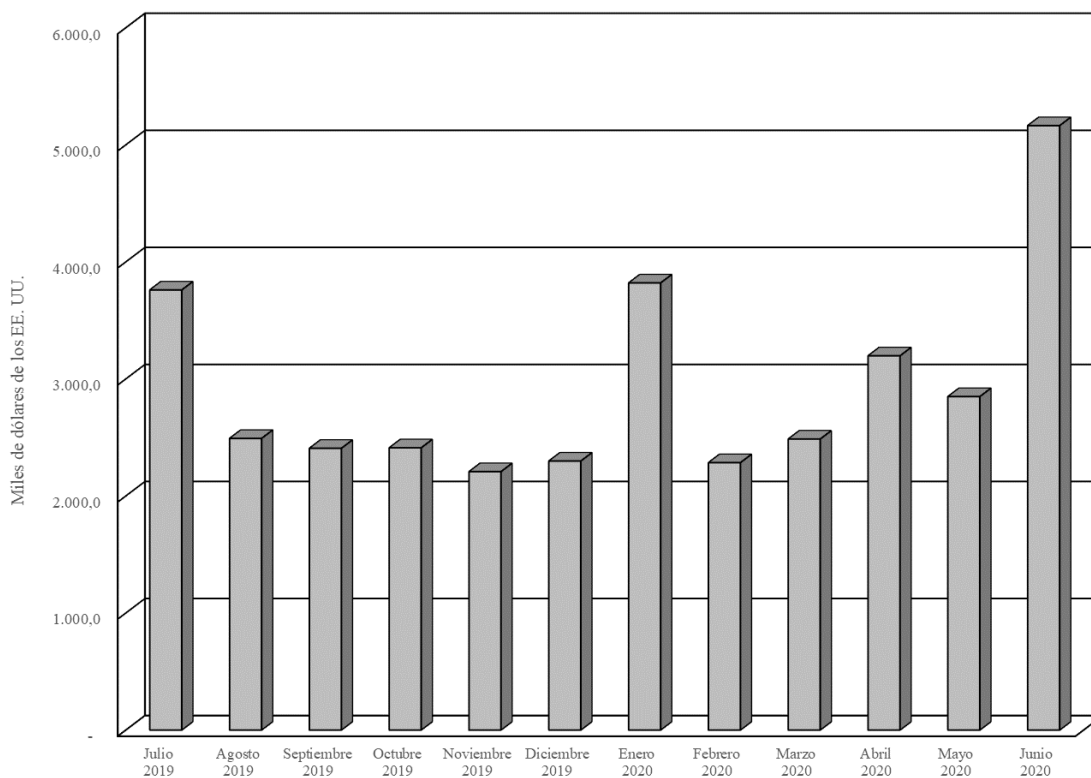
B. Información resumida sobre las redistribuciones entre grupos

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

Grupo	Consignación		
	Distribución original	Redistribución	Distribución revisada
I. Personal militar y de policía	–	–	–
II. Personal civil	27 818,3	845,7	28 664,0
III. Gastos operacionales	7 568,6	(845,7)	6 722,9
Total	35 386,9	–	35 386,9
Porcentaje de la consignación total que se ha redistribuido			2,4

40. Durante el período sobre el que se informa, se redistribuyeron fondos del grupo III (gastos operacionales) al grupo II (personal civil) para sufragar gastos de personal nacional superiores a los presupuestados, debidos al incremento de los gastos de personal a raíz de la aplicación de la nueva escala de sueldos del personal nacional, vigente a partir de septiembre de 2019, que dio lugar a un aumento del 3 % de las prestaciones mensuales; y para conciliar los ajustes retroactivos de la remuneración y liquidar los pagos pendientes de los subsidios por funciones especiales, principalmente al personal nacional de Servicios Generales, derivados del procedimiento de clasificación realizado durante el período 2015/16.

C. Patrón de gastos mensuales



41. El mayor nivel de gastos registrado en junio de 2020 se debió a que se tramitaron los ajustes retroactivos de la remuneración y se liquidaron las prestaciones pendientes de subsidio por funciones especiales adeudadas al personal nacional de Servicios Generales y el personal del Servicio Móvil derivadas del procedimiento de clasificación de 2015/16, y a que se registró un pago parcial de los cargos diferidos del período 2018/19 en virtud del acuerdo de prestación de servicios con la MONUSCO.

D. Otros ingresos y ajustes

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Categoría</i>	<i>Monto</i>
Ingresos por inversiones	64,7
Otros ingresos/ingresos varios	8,0
Contribuciones voluntarias en efectivo	–
Ajustes respecto de ejercicios anteriores	–
Anulación de obligaciones de ejercicios anteriores	74,7
Total	147,4

IV. Análisis de las diferencias¹

	<i>Diferencia</i>	
Personal internacional	878,1	4,3 %

42. La diferencia obedece principalmente al aumento de la tasa de vacantes media real, del 17,6 %, mientras que la tasa presupuestada era del 13 %. La diferencia se compensa en parte con la necesidad de conciliar los ajustes retroactivos de la remuneración y de liquidar los pagos pendientes de los subsidios por funciones especiales, por importe de 182.100,26 dólares a 39 funcionarios del Servicio Móvil, derivados del procedimiento de clasificación de 2015/16.

	<i>Diferencia</i>	
Personal nacional	(1.834,5)	(26,1 %)

43. La diferencia obedece principalmente a lo siguiente: a) la liquidación de los pagos pendientes de los subsidios por funciones especiales y el ajuste retroactivo de la remuneración por un monto de 495.984,04 dólares a 113 funcionarios nacionales de Servicios Generales derivado del procedimiento de clasificación de 2015/16; b) aplicación de una nueva escala de sueldos del personal nacional, vigente a partir de septiembre de 2019, que dio lugar a un aumento del 3 % de las prestaciones mensuales; y c) los aumentos de los gastos comunes de personal debido a la subida de los subsidios de los planes de pensión y de seguro médico.

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.

	<i>Diferencia</i>	
Voluntarios de las Naciones Unidas	111,1	31,3 %

44. La diferencia obedece principalmente a que la tasa de vacantes media real, del 33 %, fue superior a la tasa presupuestada, del 10 %.

	<i>Diferencia</i>	
Consultores	146,4	100,0 %

45. La diferencia se debe principalmente a: a) que no se contrató a un ingeniero consultor para supervisar los proyectos de mantenimiento, debido a las demoras en la ejecución del contrato para el mantenimiento de los edificios del Centro; y b) que la Sede de las Naciones Unidas decidió sustituir iNeed, una aplicación utilizada para gestionar las solicitudes de equipo de TIC o servicios técnicos conexos, por otra aplicación (ServiceNow), lo que mitigó la necesidad de que el consultor preparara el marco para actualizar iNeed.

	<i>Diferencia</i>	
Viajes oficiales	179,5	67,9 %

46. La diferencia obedece principalmente a que se aplazaron los viajes previstos del personal tras el brote de COVID-19. El Centro ha realizado 12 visitas a misiones clientes para facilitar la resolución de problemas, en lugar de las 16 visitas que tenía previstas. Cuando se restringieron los viajes, se recurrió a la videoconferencia como medida de mitigación para atender a los clientes y resolver problemas en la medida de lo posible.

	<i>Diferencia</i>	
Instalaciones e infraestructura	547,7	23,8 %

47. La diferencia obedece principalmente a: a) las demoras en la ejecución del contrato para el mantenimiento de los edificios del Centro, que dio lugar a que se recurriera a arreglos temporales para mantener los edificios a un costo inferior al presupuestado; y b) unos reembolsos a la MONUSCO inferiores a los previstos ya que se redujo la huella en la Base de Apoyo de Entebbe como consecuencia de la pandemia de COVID-19, y a los costos más bajos del combustible para generadores debido a la mejora del suministro de electricidad. Estos factores se compensan en parte con: a) el pago parcial de los cargos diferidos correspondientes al período 2018/19 en virtud del acuerdo de prestación de servicios con la MONUSCO (0,3 millones de dólares); y b) el registro de los gastos de cables, baterías y adaptadores para equipo de comunicaciones y tecnología de la información en la partida de adquisición de equipo de ingeniería de esta categoría, debido a la naturaleza de los gastos. Ante la reducción de las necesidades, se modificó el orden de prioridad de los recursos restantes, principalmente para liquidar los ajustes retroactivos de la remuneración y los pagos pendientes del subsidio por funciones especiales a funcionarios nacionales de Servicios Generales, derivados del procedimiento de clasificación de 2015/16, y pagar la parte correspondiente al Centro de los arreglos para la evacuación médica por COVID-19.

	<i>Diferencia</i>	
Transporte terrestre	27,6	17,9 %

48. La diferencia obedece principalmente a que el precio unitario medio real del combustible diésel, de 0,661 dólares, fue inferior al precio unitario presupuestado de 1,019 dólares. La disminución de las necesidades se vio acentuada además por la pandemia de COVID-19, lo que dio lugar a una reducción de las actividades que requerían apoyo de transporte terrestre.

	<i>Diferencia</i>	
Tecnología de la información y las comunicaciones	264,8	6,4 %

49. La diferencia obedece principalmente a lo siguiente: a) menores necesidades de programas informáticos, licencias y tasas, piezas de repuesto, servicios de información pública y publicaciones, servicios de Internet y de telefonía fija, tras la aplicación de los arreglos de trabajo a distancia como consecuencia de la pandemia de COVID-19; y b) el registro de los gastos de cables, baterías y adaptadores para equipo de comunicaciones y tecnología de la información presupuestado en esta categoría, en la partida de equipo de ingeniería de instalaciones e infraestructura, debido a la naturaleza de los gastos. La reducción de las necesidades se compensa en parte con: a) el equipo adicional necesario para aumentar la capacidad de almacenamiento de datos del Centro; b) la adquisición del equipo no presupuestado necesario para mejorar los servicios de Internet y la comunicación del personal para facilitar el acuerdo de teletrabajo aplicado durante el período de confinamiento; y c) los costos reales de los servicios de apoyo por contrata superiores a los presupuestados, debido a gastos adicionales, como los de tramitación de permisos de trabajo, vacaciones en el país de origen y horas extraordinarias.

	<i>Diferencia</i>	
Servicios médicos	(218,3)	(159,8 %)

50. La diferencia obedece principalmente a la parte correspondiente al Centro de los gastos de evacuación médica por COVID-19 y a la compra de desinfectantes, mascarillas médicas y termómetros como parte de la contribución del Centro al dispensario de la MONUSCO para mejorar las medidas de prevención de la COVID-19, para las que no se habían previsto créditos en el presupuesto aprobado. El aumento de las necesidades se compensa en parte con el hecho de que la parte correspondiente al Centro de la contribución a las operaciones del dispensario de la MONUSCO fue inferior a lo presupuestado.

	<i>Diferencia</i>	
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	(91,0)	(22,4 %)

51. La diferencia obedece principalmente a: a) los costos más elevados de lo previsto de facilitación de reuniones, agua embotellada y contratistas particulares; b) el registro en esta categoría de los gastos de servicios de correo y valija diplomática y de comunicaciones punto a multipunto, que estaban presupuestados en otras partidas; y c) el registro del pago relativo a los cargos diferidos para el período 2018/19 en virtud del acuerdo de prestación de servicios con la MONUSCO. El aumento de las necesidades se compensa en parte con: a) los menores gastos de flete debidos a los retrasos en la confirmación de las fechas de entrega y a las menores

necesidades de flete interior; y b) los menores gastos en funciones oficiales debido al aplazamiento de actividades a causa de la pandemia de COVID-19.

V. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General

52. 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 11.000 dólares correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020;

b) Decidir el destino que se dará a otros ingresos y ajustes correspondientes al período terminado el 30 de junio de 2020, que ascienden a 147.400 dólares, procedentes de inversiones y otros ingresos (72.700 dólares) y de la anulación de obligaciones de ejercicios anteriores (74.700 dólares).

VI. Resumen de las medidas de seguimiento adoptadas para aplicar las decisiones y solicitudes de la Asamblea General incluidas en su resolución 74/281

Decisiones y solicitudes al Secretario General

Sigue alentando al Secretario General a que habilite mecanismos de apoyo que faciliten los servicios de transporte aéreo militar prestados por los Estados Miembros con el objetivo de prestar servicios a diversas misiones de mantenimiento de la paz de la región desde Entebbe (párr. 6)

Acoge con beneplácito la complementariedad entre el Centro Regional de Servicios de Entebbe y la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi (Italia), y alienta al Secretario General a que procure aumentar las sinergias entre las dos entidades de apoyo en sus mandatos respectivos (párr. 7)

Medidas adoptadas para aplicar las decisiones y solicitudes

El Departamento de Apoyo Operacional seguirá estudiando mecanismos con los que dar servicio a las misiones de mantenimiento de la paz, aprovechando los servicios de transporte aéreo, transporte y desplazamientos de carga y personal que prestan los Estados Miembros. En 2019/20, el Canadá proporcionó una aeronave C-130 para transportar efectivos, equipo y suministros, que se utilizó hasta cinco días al mes en apoyo de las misiones de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo y Sudán del Sur. Sin embargo, estos servicios se vieron afectados por las restricciones impuestas por la pandemia de COVID-19

La Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro del Departamento de Apoyo Operacional realizó un estudio sobre las funciones y responsabilidades del Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones con el fin de adoptar un enfoque más eficiente, ágil y eficaz de la gestión de la cadena mundial de suministro. En el estudio se sugirió integrar el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos con la Sección de Control de Desplazamientos de la División de Logística de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro y revitalizar la función del Centro de Control, aprovechando la experiencia de ambos en la coordinación regional en las esferas del transporte marítimo y terrestre, el desplazamiento de equipo de propiedad de los contingentes y de las Naciones Unidas y la coordinación de mercancías entrantes, entre otras cosas