



Asamblea General

Distr. general
16 de diciembre de 2019
Español
Original: inglés

Septuagésimo cuarto período de sesiones

Tema 148 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 2018 y el 30 de junio de 2019

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 la misión	7
D. Cooperación regional entre misiones	7
E. Alianzas de colaboración, coordinación con los equipos en los países y misiones integradas	8
F. Marcos de presupuestación basada en los resultados	8
III. Utilización de los recursos	34
A. Recursos financieros	34
B. Información resumida sobre las redistribuciones entre grupos	35
C. Patrón de gastos mensuales	35
D. Otros ingresos y ajustes	36
IV. Análisis de las diferencias	36
V. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General	38
VI. Resumen de las medidas de seguimiento adoptadas para aplicar las decisiones y solicitudes de la Asamblea General incluidas en su resolución 73/309	39



Resumen

El total de gastos del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2018 y el 30 de junio de 2019 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 31,4 millones de dólares, lo que supone una tasa de utilización de los recursos del 100 %, frente a unos gastos de 32,8 millones de dólares y una tasa de utilización del 99,5 % en el ejercicio económico 2017/18.

El aumento de los recursos necesarios para personal civil (2,4 millones de dólares) se vio compensado por la reducción de los gastos en la partida de gastos operacionales (2,4 millones de dólares) que se reordenaron según nuevas prioridades o se aplazaron para sufragar los mayores gastos en concepto de personal civil. El aumento de las necesidades en la partida de personal civil con respecto al presupuesto aprobado se produjo principalmente en la categoría de personal de contratación internacional debido al mayor nivel de ocupación de los puestos. Las necesidades para personal nacional fueron mayores con respecto al presupuesto aprobado, pues las tasas de vacantes medias reales, que fueron del 13,8 % entre el personal nacional del Cuadro Orgánico y del 13,3 % entre el personal nacional de Servicios Generales, fueron superiores a las tasas presupuestadas de 19,4 % y 15,0 %, respectivamente, debido a la mejora del proceso de contratación.

Utilización de los recursos financieros

(En miles de dólares de los Estados Unidos; ejercicio presupuestario comprendido entre el 1 de julio de 2018 y el 30 de junio de 2019)

Categoría	Consignación	Gasto	Diferencia	
			Monto	Porcentaje
Personal militar y de policía	–	–	–	–
Personal civil	23 954,7	26 393,8	(2 439,1)	(10,2)
Gastos operacionales	7 484,2	5 042,3	2 441,9	32,6
Recursos necesarios en cifras brutas	31 438,9	31 436,1	2,8	0,0
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	2 892,4	3 085,5	(193,1)	(6,7)
Recursos necesarios en cifras netas	28 546,5	28 350,6	195,9	0,7
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	–	–	–	–
Total de recursos necesarios	31 438,9	31 436,1	2,8	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 de contratación internacional	131	110	16,0
Personal de contratación nacional			
Personal nacional del Cuadro Orgánico	29	25	13,8
Personal nacional de Servicios Generales	240	208	13,3
Voluntarios de las Naciones Unidas	6	5	16,7

^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 2018 y el 30 de junio de 2019, que se publicó en el informe del Secretario General de 6 de marzo de 2018 (A/72/777), ascendía a 35.194.800 dólares en cifras brutas (32.116.200 dólares en cifras netas). La dotación prevista era de 132 funcionarios internacionales, 270 funcionarios nacionales, incluidos 30 funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico y 6 Voluntarios de las Naciones Unidas.
2. En su informe de 26 de abril de 2018, la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto recomendó que la Asamblea General consignara 32.938.900 dólares en cifras brutas para el mantenimiento del Centro Regional de Servicios durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2018 y el 30 de junio de 2019 (A/72/789/Add.9, párr. 39).
3. La Asamblea General, en su resolución 72/286 y su decisión 72/558, consignó una suma de 31.438.900 dólares en cifras brutas (28.546.500 dólares en cifras netas) para el mantenimiento del Centro Regional de Servicios durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2018 y el 30 de junio de 2019. En la misma resolución, la Asamblea decidió que la suma de 27.860.200 dólares, que correspondía a la suma de 31.438.900 dólares menos el saldo no comprometido y otros ingresos que ascendían a 2.983.200 dólares en relación con el ejercicio económico 2016/17, se prorrateara entre los presupuestos de las operaciones de mantenimiento de la paz en curso a las que prestaba servicios el Centro para el período comprendido entre el 1 de julio de 2018 y el 30 de junio de 2019, y que se imputara una suma de 595.500 dólares al crédito para misiones políticas especiales previsto en la sección 3 (Asuntos políticos) del presupuesto por programas para el bienio 2018-2019, aprobado por la Asamblea General en sus resoluciones 72/263 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. Durante el ejercicio 2018/19, el Centro Regional de Servicios siguió prestando servicios administrativos compartidos a sus 15 misiones clientes, a saber, las 8 operaciones de mantenimiento de la paz y de apoyo y las 6 misiones políticas especiales siguientes, así como a la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana:
 - 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 Sudán y Sudán del Sur y, tras la decisión del Secretario General de ampliar sus competencias, 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) y el Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea hasta la terminación de su mandato el 16 de diciembre de 2018 en virtud de la resolución 2444 (2018) y el posterior establecimiento del Grupo de Expertos sobre Somalia en virtud de la misma resolución.

7. Además, desde noviembre de 2016, el Centro Regional de Servicios también presta servicios de nómina de sueldos para el personal nacional y el personal uniformado de las siguientes misiones ubicadas en África: 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). Desde enero de 2019 se ha ampliado la gama de servicios que se prestan a estas misiones, que se convirtieron en auténticos clientes en el ejercicio 2019/20.

8. 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 2018/19. En particular, se comparan los indicadores de progreso reales, es decir, la medida en que se avanzó efectivamente durante el período en la consecución de los logros previstos, con los indicadores de progreso previstos, y se comparan también los productos realmente obtenidos con los productos previstos.

B. Ejecución del presupuesto

9. Durante el período examinado en el informe, el Centro siguió ofreciendo sus principales carteras de procesos integrales a sus misiones clientes y a su propio personal, en las esferas de los recursos humanos, las finanzas, los viajes, los subsidios de educación y la nómina de sueldos, así como los pagos fuera de ciclo, incluidas las primas de instalación, las primas de traslado y las primas de repatriación para todo el personal internacional de las misiones sobre el terreno. El Centro también prestó servicios financieros tales como conciliaciones bancarias, tramitación de facturas entre oficinas, recuperación de sumas pendientes y tramitación de avisos de débito, presentación de información financiera, procedimientos de control interno y respeto de las disposiciones en vigor, y servicios de caja y de proveedores. Además, el Centro participó en las gestiones de coordinación de operaciones de vuelos regionales y las iniciativas de gestión de la cadena de suministro; ofreció también servicios de apoyo informático.

10. La estructura de gobernanza del Centro comprende un Comité Directivo encabezado por el Subsecretario General de Operaciones de Apoyo del Departamento de Apoyo Operacional. Durante el período examinado, el Comité Directivo celebró dos reuniones presenciales y una por videoconferencia. El vínculo entre el Comité

Directivo y la junta de clientes del Centro se reforzó con la inclusión en el Comité del Presidente de la junta de clientes, quien transmitió al Comité, para su examen y resolución, cuestiones dimanantes de las deliberaciones de la junta. En las dos reuniones que celebró en el año, la junta de clientes examinó varias de las recomendaciones que había hecho al Centro y que estaban pendientes de aplicación o de ser elevadas al Comité Directivo para que este ayudara a resolver la cuestión; muchas de las recomendaciones se cerraron gracias a los esfuerzos coordinados del Centro y las misiones. Un grupo de usuarios, integrado por el Oficial Jefe de Recursos Humanos, el Oficial Jefe de Finanzas y el Oficial Jefe de Presupuesto de las misiones clientes, se reunió una vez en Entebbe y celebró videoconferencias mensuales para examinar cuestiones operacionales.

11. El Centro siguió manteniendo los servicios especializados del Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno (antes denominado Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones), en cuyas funciones se tuvo en cuenta la evolución de las prioridades del Servicio, como la inclusión de la Academia de Transmisiones Militares de las Naciones Unidas.

12. Durante el período del que se informa, el Centro Regional de Servicios experimentó una reestructuración mediante la consolidación de funciones dentro de líneas de servicios específicas, que incluyó el establecimiento de la nueva Sección de Servicios al Cliente, la Dependencia de Administración de Bienes y la Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos, con miras a facilitar que se prestasen a los usuarios finales servicios centrados en los clientes, normalizados, oportunos y de calidad. Con la creación de la Dependencia de Recursos Humanos y Gestión de Talentos, el Centro ha podido reducir considerablemente sus tasas de vacantes y la duración de los trámites de contratación. La Dependencia de Administración de Bienes se estableció con arreglo a la independencia operacional del Centro y la recomendación de la Junta de Auditores de que se reforzaran la supervisión y los controles internos en las esferas de las adquisiciones y la gestión de activos, una vez finalizada la transferencia de activos al Centro en junio de 2017. La implantación de los módulos de gestión de activos y bienes de Umoja ha aumentado la responsabilidad directa del Centro en la gestión y administración de sus activos, mediante la conciliación de su inventario físico y sus registros, incluido el paso de bienes a pérdidas y ganancias.

13. El Centro también elaboró y puso en marcha una operación de concentración y distribución para la gestión de solicitudes, a fin de mejorar la experiencia de los clientes. La recién creada Sección de Servicios al Cliente supervisó las actividades del centro de contacto, la gestión de las relaciones con los clientes, las comunicaciones y la gestión del cambio. Su objetivo era prestar a los clientes servicios mejorados, uniformes y normalizados por medio de un centro de contacto integrado, apoyado por un modelo de niveles para la elevación de casos cuyo eje era el Centro Regional de Servicios, alrededor del cual giraban las dependencias de servicios al cliente de las misiones, para proporcionar apoyo presencial coordinado directamente con el Centro. Se realizó una encuesta de satisfacción de los clientes, en la que se registró un 72 % de satisfacción de los clientes. El Centro ha elaborado planes de acción para atender las opiniones de los clientes y mejorar su grado de satisfacción. En los planes de acción se contemplaba compartir los resultados de la encuesta con el personal de las líneas de servicios y las misiones clientes, lo que dio lugar a medidas de seguimiento; reforzar las medidas de seguimiento durante las visitas a las misiones clientes y las reuniones mensuales por videoconferencia de los grupos de usuarios; e incluir los indicadores clave del desempeño en el servicio a los clientes en los acuerdos de prestación de servicios a las misiones clientes.

14. El Centro fortaleció su gestión del desempeño aplicando un cuadro de mando integral para la presentación de informes de ejecución, con la inclusión de indicadores de calidad. Ese marco apoyó el seguimiento de la ejecución del plan de trabajo del Centro, impulsó la deseada concentración en el cliente, la motivación del personal y las competencias relativas a la implicación del personal, y midió la eficacia y la calidad de las operaciones. Para determinar si se habían alcanzado los objetivos de su plan de trabajo, el Centro dio seguimiento a los indicadores clave del desempeño correspondientes a cada objetivo y actividad, para lo cual utilizó las siguientes cuatro perspectivas del cuadro de mando integral: clientes y partes interesadas; proceso interno; aprendizaje y crecimiento; y utilización de los recursos.

15. El Centro llevó a cabo actividades de liquidación que quedaban pendientes en apoyo de la Misión de las Naciones Unidas en Liberia (UNMIL) en las esferas de la administración financiera y de personal, en coordinación con la Base Logística de las Naciones Unidas y el Departamento de Apoyo Operacional.

C. Iniciativas de apoyo a la misión

16. La introducción y la aplicación de funciones centralizadas de vigilancia y control para el apoyo a la impresión se tradujo en una mayor eficiencia en el uso de las impresoras y una reducción de las necesidades de impresoras.

17. El Centro redujo considerablemente sus tasas de vacantes, y se vigiló la duración de los trámites de contratación para garantizar el cumplimiento de las metas institucionales. Conforme a la solicitud formulada por la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (véanse [A/71/836/Add.9](#) y [A/72/789/Add.9](#)), que la Asamblea General hizo suya en sus resoluciones [71/293](#) y [72/286](#), el Centro elaboró un modelo revisado de escalabilidad, centrado en sus elementos transaccionales, que se incluyó en el proyecto de presupuesto para el período 2019/20 ([A/73/764](#)) y quedó reflejado en el presupuesto aprobado por la Asamblea General en su resolución [73/309](#).

18. La puesta en marcha del Centro Regional de Capacitación y Conferencias en Entebbe permitió celebrar allí la mayoría de los talleres y reuniones previstos en el período 2018/19, lo que redujo considerablemente los viajes del personal del Centro Regional de Servicios fuera de la zona de la misión. Se obtuvieron otras economías de escala gracias a que el personal pudo asistir a las actividades de capacitación organizadas por otras misiones y celebradas en el edificio del Centro de Capacitación y Conferencias.

D. Cooperación regional entre misiones

19. 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.

20. 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, incluso en lo que respecta a los servicios públicos, el mantenimiento y la 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 el movimiento, la recepción y la inspección de las mercancías.

E. Alianzas de colaboración, coordinación con los equipos en los países y misiones integradas

21. Durante el período examinado, el Centro creó un comité de gestión de riesgos y seguridad laboral, integrado por todos los interesados de la Base de Apoyo, 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 participa en las reuniones mensuales del equipo de gestión de la seguridad de la zona, en las que están representados el 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 y se examinan cuestiones de seguridad del personal de la Base. 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 y otros programas, en colaboración con la MONUSCO. El Jefe del Centro colabora estrechamente con la oficina del Coordinador Residente/Oficial Designado en relación con asuntos de seguridad complejos relacionados con el personal del Centro. Por ser el más alto funcionario de las Naciones Unidas acreditado ante el Gobierno anfitrión, el Coordinador Residente/Oficial Designado es el responsable de la seguridad del personal, los locales y los bienes de las Naciones Unidas en todo el país.

F. Marcos de presupuestación basada en los resultados

Oficina del Jefe

22. 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 mejora de los procesos para mejorar el desempeño en materia de prestación de servicios; la preparación de la implantación de las ampliaciones de Umoja y el apoyo a ella; 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 personal directivo superior del anterior Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y del Departamento de Apoyo Operacional.

Logro previsto 1.1: Prestación de servicios de apoyo rápidos, eficaces, eficientes y responsables al Centro Regional de Servicios

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

1.1.1 Obligaciones presupuestarias de ejercicios anteriores anuladas como porcentaje de las obligaciones arrastradas de ejercicios anteriores (2016/17: ≤ 5 (no se aplica); 2017/18: ≤ 5 %; 2018/19: ≤ 5 %)

Conseguido. Se canceló el 4 % de las obligaciones presupuestarias de ejercicios anteriores como porcentaje de las obligaciones arrastradas de ejercicios anteriores

1.1.2 Porcentaje anual medio de puestos de contratación internacional autorizados que permanecen vacantes (2016/17: 20,5 %; 2017/18: 10 % \pm 2 %; 2018/19: 5 % \pm 2 %)

16,0 %. La tasa de vacantes media anual fue superior a la presupuestada del 14,9 %

1.1.3 Porcentaje anual medio de funcionarias civiles de contratación internacional (2016/17: 47 %; 2017/18: ≤ 40 %; 2018/19: ≤ 40 %)

Conseguido. El porcentaje anual medio de funcionarias civiles de contratación internacional fue del 54 %

1.1.4 Promedio de días laborables que dura el proceso de contratación a partir de listas de preselección, desde el cierre de la convocatoria hasta la selección de los candidatos, en todos los procesos de selección de personal internacional (2016/17: 21,4; 2017/18: ≤ 48 ; 2018/19: ≤ 48)

Conseguido. El proceso de contratación de candidatos de la lista de preselección llevó como promedio 48 días laborables

1.1.5 Promedio de días laborables que lleva la contratación para puestos específicos, desde el cierre de la vacante hasta la selección de candidatos, para todas las contrataciones internacionales (2016/17: 86; 2017/18: ≤ 130 ; 2018/19: ≤ 90)

Conseguido. La contratación de candidatos de la lista de preselección llevó como promedio 90 días laborables

1.1.6 Calificación general en el sistema de puntuación de la gestión ambiental del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno (2016/17: no se aplica; 2017/18: 100; 2018/19: 100)

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

1.1.7 Cumplimiento de la política de gestión de los riesgos de seguridad ocupacional sobre el terreno (2016/17: 20 %; 2017/18: 100 %; 2018/19: 100 %)

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

1.1.8 Calificación general obtenida en el índice de administración de bienes del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno sobre la base de 20 indicadores clave del desempeño subyacentes (2016/17: no se aplica; 2017/18: ≥ 1.800 ; 2018/19: ≥ 1.800)

La calificación general obtenida en el índice de administración de bienes del Departamento de Apoyo Operacional fue de 1.296

Entre las razones de la menor puntuación se cuentan la necesidad de hacer el recuento físico y la verificación de los inventarios, una mayor alineación de los inventarios y registros, las amortizaciones pendientes de los artículos obsoletos y la necesidad de mejorar la gestión de los almacenes. La Dependencia de Administración de Bienes

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 (2016/17: 88 %; 2017/18: \geq 98 %; 2018/19: \geq 98 %)	del Centro se creó con ese propósito durante el período examinado Se dio respuesta en 24 horas al 97 % de las solicitudes de actividades recibidas por el Centro Regional de Capacitación y Conferencias
1.1.10 Desviación respecto del plan de demanda en cuanto a las cantidades previstas y la puntualidad de las adquisiciones (2016/17: no se aplica; 2017/18: no se aplica; 2018/19: \leq 20 %)	El 35,5 % de desviación respecto del plan de demanda en cuanto a las cantidades previstas y la puntualidad de las adquisiciones se atribuyó principalmente al aplazamiento de adquisiciones de equipo y otros artículos debido al aumento de los gastos de personal

<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 del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno	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 adoptaron medidas para minimizar los riesgos y reducir la huella ambiental de la Base, que se incorporaron en el plan de acción
Apoyo a la ejecución de la estrategia y el plan maestro de gestión de la cadena de suministro del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno	Sí El Centro apoyó la ejecución de la estrategia y el plan maestro de gestión de la cadena de suministro del Departamento de Apoyo Operacional

Servicios de auditoría, gestión del riesgo y cumplimiento de normas

Aplicación de las recomendaciones de la OSSI cuyo plazo vence a fin de año (31 de diciembre) y de todas las recomendaciones pendientes de ejercicios económicos anteriores formuladas por la Junta de Auditores y aceptadas por la administración	Sí Durante el período que abarca el informe, el Centro tenía 24 recomendaciones de la Junta de Auditores; de ellas, se pidió que se archivaran 11, mientras que 13 se consideran en vías de aplicación. La OSSI realizó 29 auditorías (esferas prioritarias: subsidios de educación, tramitación de viajes, personal uniformado y seguridad y gobernanza en materia de tecnología de la información y las comunicaciones), de las cuales se archivaron 13, por lo que quedan 16 recomendaciones aún pendientes y en vías de aplicación
---	--

Servicios de presupuesto, finanzas y presentación de informes

Prestación de servicios de presupuesto, finanzas y contabilidad para un presupuesto de 35.194.800 dólares, de conformidad con la autoridad delegada	Sí	Se prestaron servicios de presupuesto, finanzas y contabilidad para un presupuesto de 31.438.900 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 (IPSAS) y el Reglamento Financiero y Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas	Sí	Se prepararon y finalizaron los estados financieros anuales correspondientes al ejercicio, de conformidad con las IPSAS y el Reglamento Financiero y Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas

Servicios de personal civil

Prestación de servicios de recursos humanos a una dotación máxima de 408 funcionarios civiles autorizados (132 de contratación internacional, 270 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	348	Se prestaron servicios de recursos humanos a los miembros del personal civil (110 funcionarios de contratación internacional, 233 funcionarios de contratación nacional y 5 voluntarios de las Naciones Unidas), de conformidad con la autoridad delegada
Cursos de capacitación en la misión a 712 funcionarios civiles y apoyo para la capacitación fuera de la misión de 35 funcionarios civiles	1.794	Se impartieron cursos de capacitación al personal civil en la misión
	12	Se impartieron cursos de capacitación al personal civil fuera de la misión El Centro hizo economías de escala aprovechando los cursos de capacitación disponibles en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias, a un costo reducido o sin costo alguno
Apoyo a la tramitación de 83 solicitudes de viaje dentro de la misión y 43 fuera de ella con fines distintos de la capacitación, y de 35 solicitudes de viaje con fines de capacitación para personal civil	30	Solicitudes de viaje dentro de la zona de la misión
	22	Solicitudes de viaje fuera de la zona de la misión con fines distintos de la capacitación
	13	Solicitudes de viaje para personal civil con fines de capacitación El Centro redujo el número de viajes fuera de la zona de la misión con fines de capacitación y facilitó la capacitación del personal <i>in situ</i> , tras el replanteamiento de las prioridades de los recursos

Servicios de instalaciones, infraestructura e ingeniería

Servicios de mantenimiento y reparación para un total de 1 emplazamiento de la misión en 1 lugar prestados por la MONUSCO para los locales de oficinas del Centro Regional de Servicios de Entebbe en la Base de Apoyo de Entebbe	Sí	Se prestaron servicios de mantenimiento y reparación a un 1 emplazamiento de misión en 1 lugar, gestionados por la MONUSCO, para el Centro en la Base de Apoyo de Entebbe
---	----	---

Apoyo a 3 proyectos de construcción, renovación y reforma gestionados por la MONUSCO para la Base de Apoyo de Entebbe

No El Centro no alcanzó la meta debido a que: a) la repavimentación de carreteras no estaba incluida en el presupuesto aprobado para el ejercicio 2018/19; b) el funcionamiento del sistema para vigilar a distancia la infraestructura sobre el terreno será coordinado centralmente, para todas las misiones sobre el terreno, por la Base Logística de las Naciones Unidas; y c) solo se concluyó la primera fase del proyecto de ecologización del Centro

Prestación de servicios de limpieza, mantenimiento del terreno, control de plagas y lavandería en 1 emplazamiento, así como de servicios de comedores, gestionados por la MONUSCO para la Base de Apoyo de Entebbe

Sí Se prestaron servicios de limpieza, mantenimiento del terreno, control de plagas, lavandería y de comedores en 1 emplazamiento, gestionados por la MONUSCO para la Base de Apoyo de Entebbe

Servicios de gestión del combustible

Crédito para sufragar los costos de suministro y almacenamiento de 291.000 litros de combustible (31.000 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

180.346 Litros de gasolina, aceite y lubricante suministrados para generadores de propiedad de las Naciones Unidas
La disminución de las necesidades obedeció a un suministro de electricidad más estable por parte del municipio de Entebbe, lo que redujo la dependencia de los sistemas de generadores de refuerzo para el suministro de energía

Servicios de tecnologías geoespaciales, informáticas y de telecomunicaciones

Suministro de 473 radios de mano, 20 radios portátiles para vehículos y 18 radios de estación base y prestación de los servicios de asistencia técnica conexos

340 Radios de mano
20 Radios portátiles
18 Estaciones de base

No se efectuaron nuevas adquisiciones, ya que se modificaron las prioridades de los recursos del Centro, debido al exceso de gastos en la partida de personal civil

Suministro de 473 dispositivos informáticos y 77 impresoras para una dotación media de 473 usuarios finales civiles y uniformados, además de 243 dispositivos informáticos y 19 impresoras para la conectividad de los efectivos de los contingentes, así como otros servicios comunes, y prestación de los servicios de asistencia técnica conexos

732 Dispositivos informáticos, incluidas computadoras para la capacitación
54 Impresoras, debido a la introducción y utilización de servicios de apoyo a programas informáticos para la vigilancia y el control centralizados de la impresión, que permitió mejorar la eficiencia de las impresoras y reducir el número necesario para las oficinas

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 El Centro adquirió los suministros y servicios médicos, incluidos los planes de evacuación, y reembolsó a la MONUSCO la parte de los gastos que le correspondía

Servicios de gestión de la cadena de suministro

Prestación de apoyo de planificación y adquisiciones para la compra de bienes y productos básicos por una suma estimada de 0,9 millones de dólares, de conformidad con la autoridad delegada

0,6 millones En la compra de bienes básicos, de conformidad con la autoridad delegada

La diferencia se debe principalmente al reordenamiento de las prioridades de adquisición de suministros y equipo informático y de comunicaciones, debido al exceso de gastos en la partida de personal civil

Gestión, contabilidad y presentación de informes sobre propiedades, planta y equipo, inventarios financieros y no financieros, y equipo de un valor inferior al umbral establecido, con un costo histórico total de 11 millones de dólares, de conformidad con la autoridad delegada

Sí El Centro gestionó, contabilizó y presentó informes sobre propiedades, planta y equipo, inventarios financieros y no financieros y equipo de un valor inferior al umbral establecido, de conformidad con la autoridad delegada. Durante el período que abarca el informe, el costo de propiedades, planta y equipo fue de 21 millones de dólares, el del inventario no financiero, incluido equipo de un valor inferior al umbral establecido, fue de 1,8 millones de dólares, y el del inventario financiero fue de 515.900 dólares

Servicios de administración de vehículos y transporte terrestre

Crédito para sufragar los costos de operación y mantenimiento de 20 vehículos ligeros de pasajeros de propiedad de las Naciones Unidas que están a cargo de la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO

No La diferencia obedece a la reorganización de las prioridades de los recursos del Centro, debido al exceso de gastos en la partida de personal civil

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/120 días (2016/17: 82 %/100 %; 2017/18: 98 %/100 %; 2018/19: 98 % en 90 días/100 % en 120 días)

Durante el período que abarca el informe, el 86 % de los expedientes de incorporación se completó en un plazo de 90 días, y el 93 %, en un plazo de 120 días

La diferencia obedece principalmente a las demoras en la expedición de visados (especialmente para la UNAMID, la UNMISS y la UNISFA) y certificaciones médicas y a otras cuestiones relacionadas con los puestos, que escapaban al control del Centro

2.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para completar los trámites de entrada del personal internacional en 2 días/7 días (2016/17: 100 %/100 %; 2017/18: 98 %/100 %; 2018/19: 98 %/100 % en 2 días y 100 % en 7 días)

El 73 % de los trámites de entrada del personal de contratación internacional se completó en 2 días, y el 86 %, en 7 días

La diferencia se atribuye en gran medida al aumento repentino del personal temporario que llegó a la MONUSCO para apoyar las elecciones en la República Democrática del Congo

2.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para completar los trámites de cesación en el servicio del personal internacional en 1 día/5 días
(2016/17: 83 %/100 %; 2017/18: 98 %/100 %; 2018/19: 98 % en 1 día y 100 % en 5 días)

El 53 % de los trámites de cesación en el servicio del personal internacional se completó en 1 día, y el 83 %, en 5 días

La diferencia se atribuye en gran medida al aumento repentino del personal temporario que se retiró de la MONUSCO tras la conclusión de las elecciones en la República Democrática del Congo

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
Trámites de incorporación concluidos para 1.251 funcionarios de contratación internacional (309 para la MINUSCA, 155 para la MINUSMA, 175 para la MONUSCO, 15 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 159 para la UNAMID, 40 para la UNISFA, 190 para la UNMISS, 16 para la UNOCA, 56 para la UNSOM y 136 para la UNSOS)	1.024	Trámites de incorporación de personal de contratación internacional concluidos (12 para la MINURSO, 144 para la MINUSCA, 198 para la MINUSMA, 244 para la MONUSCO, 14 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 72 para la UNAMID, 1 para el Departamento de Seguridad, 1 para la UNIOGBIS, 34 para la UNISFA, 160 para la UNMISS, 2 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 9 para la UNOCA, 4 para la UNOWAS, 1 para la UNSMIL, 54 para la UNSOM y 69 para la UNSOS) La diferencia obedece a la reducción del personal de la UNAMID y a la disminución de las necesidades reales de otras misiones
147 trámites de entrada completados para personal internacional (79 para la MONUSCO, 12 para la UNISFA y 56 para la UNMISS)	161	Trámites de entrada de personal internacional concluidos (136 para la MONUSCO y 25 para la UNISFA) La diferencia se atribuye en gran medida al despliegue de personal temporario contratado para apoyar las elecciones en la República Democrática del Congo
106 trámites de cesación en el servicio de funcionarios de contratación internacional (3 para la MINUSCA, 3 para la MINUSMA, 64 para la MONUSCO, 13 para la UNAMID, 5 para la UNISFA, 17 para la UNMISS y 1 para la UNSOM)	180	Trámites de cesación en el servicio de personal internacional concluidos (169 para la MONUSCO y 11 para la UNISFA) La diferencia se atribuye en gran medida a la cesación en el servicio del personal temporario contratado para apoyar las elecciones en la República Democrática del Congo

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

Logro previsto 2.2: Prestación eficaz y eficiente de servicios de recursos humanos a los clientes

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

2.2.1 Prórrogas de contratos concluidas a tiempo para la nómina de sueldos (2016/17: 84 %; 2017/18: 99 %; 2018/19: 99 %)

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

2.2.2 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las prestaciones del personal recibidas en 14 días hábiles (2016/17: 67 %; 2017/18: 98 %; 2018/19: 98 %)	En algunos casos se produjeron demoras en la presentación de la documentación pertinente de las misiones al Centro
2.2.3 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar y aprobar las primas de instalación en 5 días (2016/17: 83 %; 2017/18: 98 %; 2018/19: 98 %)	La tramitación del 44 % de las prestaciones del personal se completó en un plazo de 14 días laborables 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; tareas estacionales, como la tramitación de las declaraciones anuales también afectaron al cumplimiento de los plazos Conseguido. El 99 % de las primas de instalación se tramitó en un plazo de 5 días laborables
2.2.4 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las primas de traslado y aprobar su pago en 5 días (2016/17: 79 %; 2017/18: 98 %; 2018/19: 98 %)	Conseguido. El 99 % de las primas de traslado se tramitó en un plazo de 5 días laborables
2.2.5 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las solicitudes de licencia de descanso y recuperación en 7 días desde su presentación (2016/17: 90 %; 2017/18: 90 %; 2018/19: 90 %)	El 46 % de las licencias de descanso y recuperación, licencias de enfermedad con certificado médico, las licencias especiales sin sueldo y las licencias especiales con sueldo se tramitó en 7 días El atraso en la tramitación de licencias de descanso y recuperación sin las correspondientes solicitudes de viaje siguió afectando al cumplimiento general de la meta de desempeño
<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no) Observaciones</i>
3.264 contratos del personal internacional prorrogados (53 para la MINURSO, 487 para la MINUSCA, 457 para la MINUSMA, 639 para la MONUSCO, 508 para la UNAMID, 115 para la UNISFA, 567 para la UNMISS, 35 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 24 para la UNOCA, 360 para la UNSOM, la UNSOS y 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 el Sudán y Sudán del Sur, y 15 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi)	3.048 Contratos del personal de contratación internacional prorrogados (72 para la MINURSO, 489 para la MINUSCA, 596 para la MINUSMA, 261 para la MONUSCO, 18 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 676 para la UNAMID, 1 para el Departamento de Seguridad, 85 para la UNISFA, 3 para la UNMIL, 531 para la UNMISS, 2 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 17 para la UNOCA, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 1 para la UNOWAS, 100 para la UNSOM, 153 para la UNSOS y 36 para el Centro) La ligera disminución del volumen se debe a una reducción de la plantilla de la MONUSCO mayor de la prevista
3.430 prestaciones del personal internacional tramitadas (421 para la MINUSCA, 686 para la MINUSMA, 639 para la MONUSCO, 404 para la UNAMID, 115 para la UNISFA, 744 para la UNMISS, 42 para la UNOCA, 356 para la UNSOM)	7.277 Solicitudes de derecho a prestaciones del personal de contratación internacional procesadas (81 para la MINURSO, 1.311 para la MINUSCA, 963 para la MINUSMA, 1.027 para la MONUSCO, 1,166 para la UNAMID, 1.442 para

y 23 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi)

10.790 solicitudes de licencia del personal internacional tramitadas (1.742 para la MINUSCA, 1.803 para la MINUSMA, 1.244 para la MONUSCO, 10 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 2.096 para la UNAMID, 407 para la UNISFA, 2.637 para la UNMISS, 4 para la UNOCA, 368 para la UNSOM y 479 para la UNSOS)

la UNMISS, 248 para la UNISFA, 223 para la UNSOM, 532 para la UNSOS, 19 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 15 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 el Sudán y Sudán del Sur/Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 55 para la UNOCA, 20 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 4 para la UNOWAS, 20 para la UNIOGBIS, 10 para la UNSMIL, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 8 para el Departamento de Seguridad, 2 para la OSSI, 12 para la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones, 10 para la UNMIL, 1 para la Operación de las Naciones Unidas en Côte d'Ivoire (ONUCI), 3 para el Servicio integrado de capacitación, equipo de capacitación civil previa al despliegue y 102 para el Centro)

Durante el período que abarca el informe se procesaron los exámenes anuales de la prestación por familiares a cargo correspondientes a 2016 y 2017, lo que contribuyó al brusco aumento del volumen, causado por el retraso en el acceso del Centro de Umoja para iniciar el examen de las prestaciones del personal

19.469 Solicitudes de licencia del personal de contratación internacional tramitadas (117 para la MINURSO, 3.286 para la MINUSCA, 3.357 para la MINUSMA, 1.531 para la MONUSCO, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur/Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 36 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 14 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 1 para el Equipo de Capacitación Civil Previa al Despliegue del Servicio Integrado de Capacitación, 3.037 para la UNAMID, 69 para la UNIOGBIS, 653 para la UNISFA, 10 para la UNMIL, 4.475 para la UNMISS, 6 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 3 para la UNOCA, 8 para la UNOWAS, 59 para la UNSMIL, 918 para la UNSOM, 1.781 para la UNSOS y 107 para el Centro)

El marcado aumento del volumen de trabajo se debió a las medidas adoptadas para eliminar el gran atraso en la tramitación de ausencias por descanso y recuperación de períodos anteriores para las cuales no se habían presentado las solicitudes de viaje correspondientes

687 primas de asignación tramitadas (14 para la MINURSO, 147 para la MINUSCA, 90 para la MINUSMA, 128 para la MONUSCO, 71 para la UNAMID, 32 para la UNISFA, 124 para la UNMISS, 26 para la UNSOM y 55 para la UNSOS)

1.034 primas de instalación tramitadas (17 para la MINURSO, 221 para la MINUSCA, 152 para la MINUSMA, 213 para la MONUSCO, 94 para la UNAMID, 41 para la UNISFA, 166 para la UNMISS, 32 para la UNSOM y 98 para la UNSOS)

1.542 Primas de asignación del personal de contratación internacional tramitadas (376 para la MONUSCO, 195 para la MINUSMA, 178 para la UNAMID, 166 para la UNMISS, 158 para la MINUSCA, 137 para la UNSMIL, 68 para la UNSOS, 68 para la UNSOM, 37 para la UNISFA, 22 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 20 para la MINURSO, 17 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 17 para la UNIOGBIS, 18 para la UNOCA, 11 para el Departamento de Seguridad, 10 para la UNOWAS, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 2 para la OSSI, 2 para la UNMIL, 1 para el Equipo de Capacitación Civil Previa al Despliegue del Servicio Integrado de Capacitación y 33 para el Centro)

El brusco aumento del volumen obedece a que el número de separaciones del servicio en algunas misiones clientes, en particular la MINUSMA, la MONUSCO y la UNAMID, fue mayor de lo previsto

2.785 Primas de instalación del personal de contratación internacional tramitadas (29 para la MINURSO, 270 para la MINUSCA, 407 para la MINUSMA, 442 para la MONUSCO, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur/Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 18 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 1 para el Equipo de Capacitación Civil Previa al Despliegue del Servicio Integrado de Capacitación, 461 para la UNAMID, 24 para el Departamento de Seguridad, 13 para la UNIOGBIS, 61 para la UNISFA, 285 para la UNMISS, 26 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 21 para la UNOCA, 12 para la UNOWAS, 384 para la UNSMIL, 94 para la UNSOM, 198 para la UNSOS y 38 para el Centro)

Las elecciones en la República Democrática del Congo y la reasignación de personal civil de misiones cuya dotación se había reducido fueron algunos de los factores que contribuyeron al aumento de volumen y la diferencia entre el número real de funcionarios internacionales incorporados y las cifras en las que se basaron los pronósticos de las primas de instalación

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

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

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

3.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para completar las prórrogas de contratos antes del bloqueo para el cálculo de la nómina (2016/17: 93 %; 2017/18: 99 %; 2018/19: 99 %)

Conseguido. El 99 % de las prórrogas de contratos para el personal nacional se completó antes del bloqueo de la nómina de sueldos

3.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las prestaciones del personal recibidas en 14 días laborables (2016/17: 59 %; 2017/18: 98 %; 2018/19: 98 %)

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

3.1.3 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 (2016/17: 77 %; 2017/18: 98 %; 2018/19: 98 %)

Conseguido. El 98 % 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

3.1.4 Porcentaje de funcionarios cuya nómina está bloqueada por motivos desconocidos (2016/17: $\leq 0,5$ %; 2017/18: $\leq 0,5$ %; 2018/19: $\leq 0,5$ %)

Conseguido. La nómina del $\leq 0,5$ % del personal está bloqueada por motivos financieros o técnicos de otro tipo

3.1.5 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos relacionados con la nómina de sueldos antes de la fecha de pago mensual (2016/17: 97 %; 2017/18: 98 %; 2018/19: 98 %)

Conseguido. El 100 % de los pagos relacionados con las nóminas se tramitó antes de la fecha de pago mensual

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

2.992 contratos de personal nacional prorrogados (46 para la MINURSO, 117 para la MINUSCA, 324 para la MINUSMA, 1.406 para la MONUSCO, 333 para la UNAMID, 62 para la UNISFA, 625 para la UNMISS, 1 para la UNOCA y 78 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos)

7.817 Contratos de personal de contratación nacional prorrogados (173 para la MINURSO, 568 para la MINUSCA, 850 para la MINUSMA, 1.583 para la MONUSCO, 14 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 2.745 para la UNAMID, 80 para la UNISFA, 10 para la UNMIL, 1.406 para la UNMISS, 4 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 9 para la UNOCA, 34 para la UNSOM, 165 para la UNSOS y 176 para el Centro)

Se produjo una diferencia entre la dotación real y la prevista en la que se había basado la estimación

7.481 solicitudes de prestaciones tramitadas para el personal de contratación nacional (156 para la MINURSO, 404 para la MINUSCA, 733 para la MINUSMA, 2.439 para la MONUSCO, 2.152 para la UNAMID, 72 para la UNISFA, 1.266 para la UNMISS, 12 para la UNOCA, 244 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado

9.689 Solicitudes de prestaciones del personal de contratación nacional tramitadas (86 para la MINURSO, 990 para la MINUSCA, 1.211 para la MINUSMA, 2.856 para la MONUSCO, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur/Oficina del Enviado Especial del Secretario General para

Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, y 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur)

el Cuerno de África, 15 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 2.212 para la UNAMID, 1 para la UNIOGBIS, 128 para la UNISFA, 2 para la UNMIL, 1.362 para la UNMISS, 1 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 47 para la UNOCA, 1 para la UNOWAS, 228 para la UNSOM, 278 para la UNSOS, 57 para la Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en el Afganistán (UNAMA), 25 para la Misión de Asistencia de las Naciones Unidas para el Iraq (UNAMI), 3 para la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones y 175 para el Centro)

Durante el período que abarca el informe se procesaron los exámenes anuales de la prestación por familiares a cargo correspondientes a 2016 y 2017, lo que explica el incremento considerable del volumen

2.208 solicitudes de licencia del personal nacional tramitadas (de enfermedad con certificado médico, especial sin sueldo, especial con sueldo, de paternidad y de maternidad) (211 para la MINUSCA, 58 para la MINUSMA, 577 para la MONUSCO, 241 para la UNAMID, 102 para la UNISFA, 825 para la UNMISS, 4 para la UNOCA y 190 para la UNSOM, la UNSOS y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos)

2.428 Solicitudes de licencia del personal de contratación nacional tramitadas (162 para la MINUSCA, 98 para la MINURSO, 61 para la UNSOS, 1 para la UNSMIL, 21 para la UNSOM, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur/Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 23 para la UNISFA, 1 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 5 para la UNOCA, 404 para la MONUSCO, 820 para la UNAMID, 241 para la UNMISS, 229 para la MINUSMA, 3 para la UNOWAS, 2 para la Sección de Apoyo a las Adquisiciones Mundiales, 2 para la UNIOGBIS, 8 para la UNAMI, 10 para la UNAMA y 328 para el Centro)

El volumen de solicitudes de licencia tramitadas fue un 10 % superior al previsto; esta diferencia se sitúa dentro de los valores previstos debido a las dificultades que supone hacer estimaciones de las solicitudes de licencia especial sin sueldo, licencia especial con sueldo y licencia de maternidad y paternidad

Línea de servicios para el personal uniformado

Logro previsto 4.1: Prestación eficaz y eficiente de servicios de nómina de sueldos a los clientes

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

4.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos relacionados con la nómina de sueldos antes de la fecha de vencimiento mensual (2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %; 2018/19: 98 %)

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

4.1.2 Mantenimiento de la proporción de sumas retenidas que se liberan menos de tres meses después de la cesación en el servicio (2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %; 2018/19: 98 %)

Conseguido. El 99 % 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

4.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para completar los trámites de entrada del personal uniformado en 2 días/7 días desde la llegada (2016/17: 89 %/100 %; 2017/18: 98 %/100 %; 2018/19: 98 %/100 %)

Conseguido. El 98 % de los trámites de entrada de personal uniformado se completó en un plazo de 2 días, y el 99 %, en 7 días

4.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para completar los trámites de cesación en el servicio del personal uniformado en 3 días/7 días (2016/17: 41 %/100 %; 2017/18: 98 %/100 %; 2018/19: 98 %/100 %)

El 19 % de los trámites de cesación se completó en un plazo de 3 días, y el 71 %, en 7 días

El porcentaje inferior al previsto se atribuye a las demoras en las misiones clientes

4.1.5 Mantenimiento del plazo necesario para liberar el anticipo de las dietas por misión en 2 días desde la llegada (2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %; 2018/19: 98 %)

Conseguido. El 100 % de los anticipos de las dietas por misión para el personal uniformado se tramitó en los 2 días siguientes a la llegada

4.1.6 Mantenimiento del plazo necesario para emitir los finiquitos el último día del período de servicio a más tardar (2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %; 2018/19: 98 %)

Conseguido. El 99 % de los finiquitos se emitió a más tardar el último día del período de servicio

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

84.560 pagos relacionados con la nómina de sueldos tramitados (1.512 para la MINURSO, 5.826 para la MINUSCA, 27.774 para la MINUSMA, 8.415 para la MONUSCO, 22.515 para la UNAMID, 1.813 para la UNISFA, 16.376 para la UNMISS, 12 para la UNOWAS y 317 para la UNSOM)

58.367 Pagos tramitados en relación con la nómina de sueldos de personal uniformado (13.942 para la UNMISS, 10.929 para la UNAMID, 10.071 para la MINUSCA, 9.130 para la MONUSCO, 8.491 para la MINUSMA, 3.101 para la UNISFA, 2.192 para la MINURSO, 296 para la UNSOM, 89 para la UNIOGBIS, 56 para la UNSOS, 52 para la UNSMIL, 13 para la UNOWAS y 5 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)

La diferencia se atribuye a la sobreestimación de los pagos, debido a que el número de efectivos y su rotación fueron inferiores a los previstos

879 trámites de entrada de personal uniformado (378 para la MONUSCO, 146 para la UNISFA y 355 para la UNMISS)	2.020 Trámites de entrada de personal internacional concluidos (639 para la MONUSCO, 227 para la UNISFA y 1.154 para la UNMISS) La diferencia se atribuye al despliegue de más personal de la policía de las Naciones Unidas en la UNMISS
628 trámites de cesación en el servicio de personal uniformado para la MONUSCO	398 Trámites de cesación en el servicio de personal uniformado de la MONUSCO concluidos La diferencia se atribuye a que el número de efectivos de la MONUSCO fue inferior al previsto
19.648 trámites de personal relacionados con la entrada en el servicio, la cesación en el servicio o la prórroga del contrato de personal uniformado (872 para la MINURSO, 1.022 para la MINUSCA, 6.650 para la MINUSMA, 662 para la MONUSCO, 5.102 para la UNAMID, 551 para la UNISFA, 4.689 para la UNMISS y 100 para la UNSOM/UNSOS/Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos)	14.284 Trámites de personal cumplimentados para la entrada en el servicio, la cesación en el servicio o la prórroga del contrato de personal uniformado (595 para la MINURSO, 2.282 para la MINUSCA, 2.270 para la MINUSMA, 1.916 para la MONUSCO, 2.905 para la UNAMID, 839 para la UNISFA, 3.403 para la UNMISS, 64 para la UNSOM y 10 para la UNSOS) La diferencia obedece principalmente a que el número de despliegues y rotaciones de personal uniformado fue inferior a lo previsto

Línea de servicios de viajes

Logro previsto 5.1: Prestación eficaz y eficiente de servicios relacionados con viajes a los clientes

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

5.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las solicitudes de viajes reglamentarios en 14/20 días (2016/17: 62 %/100 %; 2017/18: 98 %/100 %; 2018/19: 98 %/100 %)

El 79 % de las solicitudes de viajes reglamentarios se procesó en un plazo de 14 días, y el 88 %, en un plazo de 20 días

La diferencia obedece principalmente a la demora en la aprobación de las solicitudes de viaje y a la aceptación de opciones de pago de una suma fija por parte de los viajeros

5.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para emitir pasajes para viajes oficiales en 3 días/7 días (2016/17: 61 %/98 %; 2017/18: 98 %/100 %; 2018/19: 98 %/100 %)

El 53 % de los pasajes para viajes oficiales se emitió en un plazo de 3 días, y el 76 %, en 7 días

Los retrasos en la emisión de visados por algunos países y en la confirmación de los itinerarios por los viajeros fueron algunos de los principales factores que contribuyeron a que los resultados fueran inferiores a los previstos; al final del ejercicio económico, los problemas relacionados con la disponibilidad de fondos en las misiones clientes también contribuyeron a que se produjeran retrasos en la emisión de los pasajes

5.1.3 Cumplimiento del requisito de comprar los pasajes al menos 16 días naturales antes de la fecha del viaje (2016/17: 16 %; 2017/18: 75 %; 2018/19: 75 %)

El 28 % 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

5.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para devolver informes de gastos no conformes en 10 días naturales (2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %; 2018/19: 98 %/100 %)

El indicador de progreso ya no es aplicable, pues los informes de gastos se procesan en el sistema de planificación de los recursos empresariales y se devuelven automáticamente a través del flujo de trabajo

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
8.499 solicitudes de licencia de descanso y recuperación del personal internacional tramitadas (1.528 para la MINUSCA, 1.745 para la MINUSMA, 587 para la MONUSCO, 1.855 para la UNAMID, 1.831 para la UNMISS, 286 para la UNISFA y 667 para la UNSOS y la UNSOM)	10.027	Solicitudes de viajes reglamentarios del personal de contratación internacional tramitadas (3.275 para la MINUSCA, 3.033 para la MINUSMA, 2.925 para la UNAMID, 235 para la MONUSCO, 213 para la UNMISS, 114 para la MINURSO, 68 para la UNSOS, 33 para la UNSOM, 31 para la UNISFA, 28 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 5 para la UNOCA y 67 para el Centro)
23.538 pasajes de avión emitidos para viajes oficiales del personal civil y el personal uniformado (5 para la MINURSO, 2.401 para la MINUSCA, 7.738 para la MINUSMA, 1.969 para la MONUSCO, 4.651 para la UNAMID, 604 para la UNISFA, 4.403 para la UNMISS, 380 para la ONUCI, 137 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 516 para la UNSOM y 734 para la UNSOS)	23.521	Pasajes de avión emitidos para viajes oficiales del personal civil y uniformado (5.308 para la MINUSMA, 2.276 para la MONUSCO, 2.244 para la UNMISS, 5.232 para la MINUSCA, 4.286 para la UNAMID, 943 para la UNSOS, 543 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 557 para la UNISFA, 557 para la MINURSO, 291 para la UNOCA, 264 para la UNSOM, 146 para la UNOWAS, 116 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 144 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 111 para la UNSMIL, 107 para la OSSI, 89 para la UNIOGBIS, 54 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 32 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur/Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 13 para el Equipo de Capacitación Civil Previa al Despliegue del Servicio Integrado de Capacitación, 12 para la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, 11 para la Oficina del Ombudsman en la Base de Apoyo de Entebbe, 9 para la UNMIL, 7 para la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones y 169 para el Centro)

Línea de servicios de solicitudes de reembolso

Logro previsto 6.1: Prestación eficaz y eficiente de servicios financieros a los clientes

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

6.1.1 Mantenimiento del plazo para tramitar los informes de gastos en 21 días (2016/17: 98 %; 2017/18: 98 %; 2018/19: 98 %)

El 80 % de los informes de gastos se tramitó en un plazo de 21 días

La diferencia se debió a la demora en la certificación de los fondos por las misiones para los informes de gastos de viaje

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
47.230 informes de gastos tramitados (12 para la MINURSO, 6.214 para la MINUSCA, 8.831 para la MINUSMA, 14.664 para la MONUSCO, 9.634 para la UNAMID, 539 para la UNISFA, 5.262 para la UNMISS, 193 para la UNOCA, 205 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 609 para la UNSOM y 1.067 para la UNSOS)	54.616	16.261 informes de gastos tramitados manualmente (3.327 para la UNMISS, 3.220 para la MONUSCO, 2.388 para la MINUSMA, 2.144 para la UNAMID, 2.120 para la MINUSCA, 885 para la UNSOS, 475 para la MINURSO, 387 para la UNISFA, 367 para la UNSOM, 218 para la UNSMIL, 218 para la UNOCA, 180 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 125 para la UNIOGBIS, 37 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 25 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 10 para la UNMIL, 10 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 9 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur/Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 7 para la UNOWAS, 6 para la OSSI, 6 para la ONUCI y 97 para el Centro) Se procesaron 38.355 informes de gastos sin intervención humana, tras la implantación de una herramienta para automatizar el cierre de dichos informes

Línea de servicios de subsidios de educación

Logro previsto 7.1: Prestación eficaz y eficiente de servicios relacionados con el subsidio de educación a los clientes

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
7.1.1 Porcentaje de solicitudes de subsidio de educación (anticipos y reembolsos) tramitadas en un plazo de 4 semanas (2016/17: 53 %; 2017/18: 96 %; 2018/19: 96 %)	Conseguido. El 96 % de las solicitudes de subsidio de educación (anticipos y reembolsos) se tramitó en el plazo de 4 semanas
7.1.2 Porcentaje de solicitudes de subsidio de educación (anticipos y reembolsos) no conformes devueltas en un plazo de 14 días (2016/17: 12 %; 2017/18: 12 %; 2018/19: 12 %)	Conseguido. El 12 % de las solicitudes de subsidio de educación (anticipos y reembolsos) no conformes se devolvió en el plazo de 14 días
7.1.3 Porcentaje de solicitudes de subsidio de educación (anticipos y reembolsos) no conformes devueltas a las misiones en un plazo de 14 días (2016/17: 90 %; 2017/18: 90 %; 2018/19: 90 %)	Conseguido. El 93 % de las solicitudes de subsidio de educación (anticipos y reembolsos) se devolvió a las misiones en el plazo de 14 días

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
7.295 solicitudes relacionadas con el subsidio de educación (anticipos y reembolsos) tramitadas (155 para la MINURSO, 907 para la MINUSCA, 1.095 para la MINUSMA, 1.491 para la MONUSCO, 1.186 para la UNAMID, 266 para la UNISFA, 1.452 para la UNMISS, 69 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 47 para la UNOCA, 195 para la UNSOM y 432 para la UNSOS)	7.727	Solicitudes de reembolso y anticipos del subsidio de educación tramitadas (123 para la MINURSO, 1.015 para la MINUSCA, 1.011 para la MINUSMA, 1.147 para la MONUSCO, 1.153 para la UNAMID, 1.425 para la UNMISS, 273 para la UNISFA, 188 para la UNSOM, 631 para la ONUSS, 60 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 55 para la UNOCA, 54 para la UNOWAS, 185 para la UNSMIL, 75 para la UNIOGBIS, 1 para la UNMIL, 17 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 el Sudán y Sudán del Sur/Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África y 303 para el Centro) 1.000 operaciones retroactivas contribuyeron a la diferencia

Sección de Servicios al Cliente

Logro previsto 8.1: Prestación eficaz y eficiente de servicios a los clientes y mejora de la satisfacción de los clientes

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
8.1.1 Mantenimiento del plazo para responder a consultas de clientes en iNeed en 2 días laborables (2016/17: 80 %; 2017/18: 80 %; 2018/19: 75 %)	Conseguido. El 100 % de las consultas de clientes se respondieron de forma automática en un plazo de 2 días laborables
8.1.2 Mantenimiento del plazo para resolver consultas de clientes en iNeed en 7 días laborables (2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %; 2018/19: 75 %)	Conseguido. El 82 % de las consultas de clientes planteadas en iNeed se resolvieron en un plazo de 7 días laborables
8.1.3 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con todos los servicios relativos a la incorporación y separación, los viajes reglamentarios, los viajes oficiales, las solicitudes de reembolso de gastos de viaje y el subsidio de educación del personal internacional, el personal nacional y el personal uniformado, y con los servicios de los proveedores, según los resultados de 2 encuestas por año (2016/17: 75 %; 2017/18: 75 %; 2018/19: 75 %)	Se comunicó un nivel de satisfacción de los clientes del 72,1 % El Centro realizó solo 1 de las 2 encuestas a los clientes previstas, debido a la sobrecarga de encuestas. Se amplió el alcance de la encuesta para incluir en ella tanto las funciones como las herramientas de servicio y para medir todas las calificaciones de los clientes y no solo las respuestas “satisfecho” y “muy satisfecho” —un método de medición más integral, objetivo y equilibrado y más ajustado a los estándares del sector. Se elaboraron planes de acción para atender las sugerencias de los clientes y mejorar las calificaciones en encuestas futuras, y se determinó que las principales esferas en las que cabía mejorar eran los plazos de ejecución de las solicitudes, la interacción y comunicación con los clientes y la tramitación de solicitudes

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
29.750 consultas del personal internacional resueltas (139 para la MINURSO, 5.018 para la MINUSCA, 4.253 para la MINUSMA, 7.082 para la MONUSCO, 5.380 para la UNAMID, 756 para la UNISFA, 5.467 para la UNMISS, 93 para la UNOCA y 1.562 para la UNSOM/UNSOS/Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos)	12.101	Consultas de clientes de todas las categorías de personal resueltas (130 para la MINURSO, 1.378 para la MINUSCA, 1.334 para la MINUSMA, 1.817 para la MONUSCO, 28 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 21 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 el Sudán y Sudán del Sur/Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 2.436 para la UNAMID, 45 para la UNIOGBIS, 182 para la UNISFA, 21 para la UNMIL, 1.885 para la UNMISS, 13 para la Oficina de las Naciones Unidas para la Unión Africana, 33 para la UNOCA, 21 para la UNOWAS, 60 para la UNSMIL, 99 para la UNSOM, 358 para la UNSOS, 90 para otras entidades clientes y 2.148 para el Centro) El Centro ha observado un descenso en las consultas de los clientes, mientras que el número de transacciones procesadas se ha mantenido constante; esto se atribuye en parte a la consolidación de algunas funciones para mejorar y normalizar los procesos y las visitas a las misiones
2 encuestas a clientes completadas anualmente por los grupos de clientes del Centro	1	Debido a la sobrecarga de encuestas, la administración decidió realizar solo una encuesta; se alcanzó una calificación general de satisfacción del cliente del 72,1 % y se comunicaron los resultados a los interesados

Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento

Logro previsto 9.1: Prestación eficaz y eficiente de apoyo a los clientes en relación con la presentación y gestión de información financiera

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
9.1.1 Presentación de informes financieros mensuales (balance de prueba y otros estados financieros) en los plazos mensuales establecidos por la Sede (2016/17: 100%; 2017/18: 100 %; 2018/19: 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
9.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para pagar facturas válidas a los proveedores en 27 días (2016/17: 100 %; 2017/18: 98 %; 2018/19: 98 %)	Conseguido. El 100 % de todas las facturas válidas de los proveedores se tramitó en un plazo de 27 días
9.1.3 Mantenimiento de los descuentos por pronto pago obtenidos de los proveedores (2016/17: 97 %; 2017/18: 100 %; 2018/19: 100 %)	Se hizo efectivo el 98 % de los descuentos por pronto pago obtenidos de los proveedores

9.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos no relacionados con la nómina de sueldos en 3 días laborables después de efectuados los pagos automáticos (2016/17: 100 %; 2017/18: 85 %; 2018/19: 85 %)	La diferencia se atribuye a la demora en la certificación de las facturas por las misiones clientes. El Centro y sus misiones clientes han acordado plazos para cumplir las fechas de vencimiento de los descuentos por pronto pago
9.1.5 Porcentaje de pagos relacionados con la nómina de sueldos del personal internacional efectuados en la fecha prevista o antes de esa fecha (2016/17: 100 %/100 %; 2017/18: 98 %/100 %; 2018/19: 98 %/100 %)	Conseguido. El 100 % de los pagos no relacionados con la nómina de sueldos se tramitó en el plazo de 3 días laborables después de efectuados los pagos automáticos
9.1.6 Porcentaje de informes mensuales de controles internos publicados en el plazo indicado en los procedimientos operativos estándar correspondientes (2016/17: 98 %/100 %; 2017/18: 98 %/100 %; 2018/19: 98 %/100 %)	Conseguido. El 99 % de los pagos relacionados con las nóminas de sueldos de todo el personal se efectuó en la fecha prevista o antes de ella
	Conseguido. Se presentó a tiempo el 100 % de la información mensual necesaria para cuatro informes estratégicos: el informe sobre las partidas pendientes de la línea de servicios de proveedores; el informe sobre las partidas pendientes relacionadas con la nómina de sueldos; el informe sobre las partidas pendientes de compromisos de pago; y el informe de conciliación bancaria

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
216 informes financieros mensuales (hasta la fase del balance de prueba) para 18 misiones clientes (MINUSCA, MINUSMA, MONUSCO, UNAMID, UNISFA, UNMISS, UNOCA, ONUCI, UNSOM, UNSOS, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, Misión de Observación Electoral de las Naciones Unidas en Burundi (MENUB), Misión de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola, Oficina de las Naciones Unidas en Burundi y Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana), el Centro Regional de Servicios y otras misiones, en su caso, preparados de conformidad con las IPSAS	272	<p>Informes financieros mensuales presentados (5 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 3 para la MENUB, 18 para la MINURSO, 15 para la MINUSCA, 21 para la MINUSMA, 15 para la MONUSCO, 9 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 3 para el Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea, 9 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 el Sudán y Sudán del Sur/Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 18 para la UNAMID, 5 para la UNIOGBIS, 9 para la UNISFA, 24 para la Misión de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola (UNMEER), 12 para la UNMIL, 24 para la UNMISS, 5 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 18 para la UNOCA, 12 para la ONUCI, 5 para la UNOWAS, 4 para la UNSMIL, 9 para la UNSOM, 9 para la UNSOS y 15 para el Centro)</p> <p>La diferencia se atribuye a la adición de nuevas misiones clientes y a la terminación de una misión (UNMIL), lo que aumentó el número de informes financieros mensuales</p>

Informes mensuales de conciliación bancaria preparados para los bancos internos en que tienen cuentas 12 misiones clientes

441 Cuentas bancarias mensuales de 14 misiones clientes y del Centro Regional de Servicios conciliadas (12 para la MENUB, 36 para la MINURSO, 24 para la MINUSCA, 48 para la MINUSMA, 21 para la MONUSCO, 33 para la UNAMID, 12 para la UNIOGBIS, 72 para la UNMEER, 24 para la UNMIL, 60 para la UNMISS, 33 para la UNOCA, 24 para la ONUCI, 12 para la UNOWAS, 6 para la UNSMIL y 24 para el Centro)

Tramitación de 76.476 pagos a proveedores (9.269 para la MINUSCA, 10.843 para la MINUSMA, 14.444 para la MONUSCO, 10.759 para la UNAMID, 2.815 para la UNISFA, 12.232 para la UNMISS, 707 para la UNOCA, 14.128 para la UNSOM y la UNSOS, 40 para la MENUB y 1.239 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana y el Centro Regional de Servicios)

64.331 Pagos a proveedores tramitados (2.187 para la MINURSO, 9.469 para la MINUSCA, 10.058 para la MINUSMA, 11.245 para la MONUSCO, 2 para la OSSI, 683 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 1 para la UNAMI, 7.723 para la UNAMID, 57 para la UNIOGBIS, 1.907 para la UNISFA, 52 para la UNMIL, 7.886 para la UNMISS, 48 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 516 para la UNOCA, 149 para la ONUCI, 127 para la UNOWAS, 39 para la UNSMIL, 189 para la UNSOM, 11.091 para la UNSOS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 24 para las entidades que no son clientes y 877 para el Centro)

La diferencia se atribuye a la disminución de las actividades de adquisiciones a raíz de las reducciones presupuestarias de las misiones clientes y, por consiguiente, al menor número de pagos a proveedores

Logro previsto 9.2: Cumplimiento del marco de control financiero interno

Indicadores de progreso previstos

9.2.1 Exámenes de control interno conformes con el marco de control (2016/17: no se aplica; 2017/18: 100 %; 2018/19: 100 %)

Indicadores de progreso reales

Se realizó el 44 % de los exámenes de control interno; se efectuaron 7 de los 16 exámenes de la eficacia operacional de los siguientes procesos: línea de servicios de caja, reclamaciones de terceros, reclamaciones del impuesto sobre el valor añadido y los impuestos especiales, subsidios de educación, personal uniformado, recuperación de gastos y activos en construcción

La consolidación de líneas de servicios y los cambios en los procesos para lograr una mayor eficiencia hicieron necesario reexaminar el diseño de los procesos y controles, y el Centro no pudo encargar todos los exámenes que había previsto originalmente. Para asegurar que cada año se complete el 100 % de los exámenes, la línea de servicios de control interno ofrecerá talleres de capacitación sobre controles internos y ha oficializado el proceso de programación de los exámenes

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
4 exámenes realizados e informes publicados de cada línea de servicios de tramitación de transacciones del Centro Regional de Servicios	7	El número inicial de exámenes previstos es de 16. De ellos, a junio de 2019 se habían completado 7 exámenes. Los exámenes restantes seguían en curso, pues se habían producido atrasos en la actualización de los documentos sobre los procesos institucionales y las matrices de control de riesgos conexas, como resultado de cambios funcionales efectuados en el Centro. Para contrarrestar esa situación, las líneas de servicios han reestructurado sus actividades a fin de ganar en eficiencia, incluso modificando los plazos y la metodología de los exámenes y automatizando los informes

Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno

Logro previsto 10.1: Prestación coherente y de alto nivel de los servicios de facturación telefónica regional mediante el suministro de estructuras regionales y la normalización

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
10.1.1 Envío de las facturas telefónicas en un plazo de 7 días/15 días tras recibir la verificación del usuario (2016/17: 97 %/100 %; 2017/18: 97 %/100 %; 2018/19: 99 %/100 %)	Conseguido. El 100 % de las facturas telefónicas se envió en el plazo de 7 días tras recibir la verificación del usuario

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
Prestación de servicios en relación con 82.873 cuentas de facturación telefónica de 9 misiones clientes del Centro Regional de Servicios (17.692 para la MINUSCA, 3.814 para la MINUSMA, 10.075 para la MONUSCO, 16.896 para la UNAMID, 2.596 para la UNISFA, 21.676 para la UNMISS, 28 para la UNOCA, 9.948 para la UNSOS y 148 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos)	102.364	Servicios de facturación telefónica para 12 misiones clientes y el Centro Regional de Servicios: 18.310 para la MINUSCA, 16.102 para la MINUSMA, 22.627 para la MONUSCO, 440 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 9.494 para la UNAMID, 833 para la Base de Apoyo de Entebbe, 498 para la UNIOGBIS, 2.066 para la UNISFA, 21.517 para la UNMISS, 405 para la UNOCA, 537 para la UNOWAS, 9.157 para la UNSOS y 378 para el Centro La diferencia en los servicios de facturación telefónica obedece a la adición de nuevas misiones clientes

Logro previsto 10.2: 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*

10.2.1 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 (2016/17: 80 %; 2017/18: 80 %; 2018/19: 80 %)

Conseguido. La tasa de satisfacción de los estudiantes fue del 90 %.

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 estudiantes

10.2.2 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 (2016/17: 80 %; 2017/18: 80 %; 2018/19: 80 %)

Conseguido. El grado de satisfacción del Centro y de las misiones clientes con los programas de desarrollo de la capacidad y de capacitación ofrecidos por el Servicio fue del 82 %

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

Coordinación de al menos 20 cursos de capacitación en materia de tecnología de la información y las comunicaciones en el Centro

15 Cursos de formación técnica y profesional coordinados

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

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

10.3.1 Mantenimiento en existencias de bienes no fungibles que han superado su vida útil (2016/17: 10 % o menos; 2017/18: 10 % o menos; 2018/19: 10 % o menos)

Se mantiene en existencias el 30% de los bienes no fungibles que han superado su vida útil

El incumplimiento se atribuye a la acumulación de bienes cuyo paso a pérdidas y ganancias seguía pendiente, que comenzó a disminuir tras la creación de la Dependencia de Administración de Bienes en el ejercicio 2018/19

10.3.2 Mantenimiento en existencias de bienes no fungibles en condiciones de uso buenas o aceptables (2016/17: 10% o más; 2017/18: 10 % o más; 2018/19: 10 % o más;

El 85 % de los activos no fungibles disponibles se encuentran en condiciones buenas o satisfactorias.

Se mantienen en el inventario artículos con números de serie incorrectos y hay artículos que han superado su vida útil y siguen pendientes de pasar a pérdidas y ganancias

<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 del informe correspondiente	1	En el informe de ejecución, la verificación física de los bienes fungibles y no fungibles registrada fue de más del 60 % y el 90 %, respectivamente. Se efectuó una verificación trimestral, pues la Dependencia de Administración de Bienes se estableció recientemente, durante el ejercicio 2018/19
Examen e informe mensuales sobre los indicadores de progreso, incluidas las medidas registradas y adoptadas para rectificar cualquier desviación	3	Se determinó que la precisión del examen de los indicadores de progreso y los informes sobre ellos fue del 80 %, debido a la existencia en el inventario de artículos con números de serie incorrectos y de artículos que habían superado su vida útil y aún no se habían pasado a pérdidas y ganancias

Logro previsto 10.4: Alto nivel de satisfacción de los clientes con los servicios regionales de comunicaciones y tecnología de la información

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
10.4.1 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 (2016/17: no se aplica; 2017/18: 80 %; 2018/19: 80 %)	Conseguido. Se registró un 80 % de satisfacción de los clientes con el Servicio

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
Implantación de servicios de movilidad (como tecnología de microondas punto a multipunto y LTE) para facilitar la continuidad de las operaciones del personal directivo superior y el personal general del Centro con funciones fundamentales determinadas por las misiones clientes	Sí	Se instalaron otros 14 enlaces punto a multipunto en las residencias del personal imprescindible, además de los 34 enlaces para los clientes existentes que ya recibían servicios El incremento obligó a mejorar el ancho de banda entre los emplazamientos con conexiones punto a multipunto para que la velocidad fuera similar o mayor; la tasa general de prestación de servicios a la red punto a multipunto en todo el corredor Entebbe-Kampala era del 99,3 %
Evaluaciones trimestrales del grado de preparación regional para la recuperación en casos de desastre	2	Debido a las limitaciones financieras, el Servicio solo realizó dos evaluaciones de la seguridad en esferas clave de la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana y el Centro
2 encuestas a clientes completadas anualmente por los grupos de clientes del Centro	2	Se realizaron encuestas sobre los conocimientos en materia de seguridad de la información, que arrojaron un nivel de satisfacción del 89 % entre los grupos de clientes del Centro

Logro previsto 10.5: Implantación y suministro 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*

10.5.1 Finalización a tiempo de los módulos de Field Support Suite solicitados por el Centro y sus misiones clientes (2016/17: 95%; 2017/18: 95 %; 2018/19: 80 %)

Conseguido. Se completó el 83 % de las solicitudes de cambio relacionadas con los 22 módulos de Field Support Suite; se finalizó con éxito la implantación de 10 módulos de Field Support Suite para 3 aplicaciones en 10 misiones

10.5.2 Finalización a tiempo de los sistemas institucionales de tecnología de la información y las comunicaciones solicitados por el Centro y sus misiones clientes (2016/17: 80 %; 2017/18: 80 %; 2018/19: 80 %)

Conseguido. Se finalizó con éxito el 95 % de las 13 implantaciones de sistemas institucionales para 3 aplicaciones en 11 misiones (10 para el sistema de información sobre incidentes y comunicación de bajas (NOTICAS); 1 para el Sistema Geoespacial de Conciencia Situacional (SAGE); y 2 para el sistema de gestión y detección electrónica de llamadas (COMET))

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

Informe bianual de las aplicaciones de módulos de Field Support Suite en las misiones clientes que lo solicitan, con un mínimo previsto de 5 aplicaciones, en función de las necesidades de los clientes

10 Se terminaron de implantar satisfactoriamente los módulos de Field Support Suite para 3 aplicaciones en 10 misiones, para la gestión de la información aérea (6), los movimientos del personal (2) y las solicitudes de viaje (2)

Informe bianual del número de sesiones de capacitación impartidas, y de participantes en ellas, sobre todas las aplicaciones de sistemas (Field Support Suite, iNeed, autoservicio de iNeed, Cosmos, Intranet de las Operaciones de Paz (POINT), COMET, y facturación electrónica), con un mínimo previsto de 10 sesiones de capacitación, en función de las necesidades de los clientes

97 Se impartió capacitación sobre 11 aplicaciones en 18 misiones (29 sobre el SAGE, 31 sobre Field Support Suite, 34 sobre SharePoint y 3 sobre otros sistemas institucionales)

Prestación de apoyo inicial en relación con todas las aplicaciones de sistemas durante un mes a contar desde la aplicación

Sí 23 implantaciones de sistemas recibieron 30 días de apoyo inicial después de su puesta en marcha; el Servicio también proporcionó apoyo inicial y apoyo técnico continuo para las aplicaciones

Informe anual sobre ensayos y evaluaciones de tecnología 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. El volumen se basa en la demanda del Centro y las misiones clientes

No No se elaboró un informe anual porque no se emprendieron nuevas iniciativas regionales. Sin embargo, en el Servicio se estableció un nuevo laboratorio para el ensayo y la evaluación de nuevas tecnologías antes de su implantación

Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos

Logro previsto 11.1: 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

11.1.1 Mantenimiento de la utilización de la capacidad de pasajeros y cargamento o equipaje en los vuelos del calendario integrado de vuelos regionales (2016/17: 70 %; 2017/18: 70 %; 2018/19: 70 %)

El producto ha quedado superado por la venidera revisión de las funciones y responsabilidades del Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas y el Centro de Control Integrado. No obstante, el Centro siguió coordinando vuelos especiales para los cuales utilizó los medios aéreos de las misiones, en función de sus necesidades y solicitudes (10 vuelos especiales para 1 evacuación médica y 9 movimientos de carga)

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)

27 horas
y 15
minutos

Las horas de vuelo se coordinaron de la siguiente manera: 2 horas y 51 minutos para la MINUSCA y 24 horas y 24 minutos para la UNISFA

Debido a que en enero de 2018 cesaron los vuelos regionales compartidos por las misiones, no se pudo alcanzar la meta de horas de vuelo fijada

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

No

Se coordinaron 3 desplazamientos especiales para trasladar a 3 pasajeros en evacuación médica de la MINUSCA y un total de 41,4 toneladas de carga para la UNISFA

Debido a que en enero de 2018 cesaron los vuelos regionales compartidos por las misiones, no se pudo alcanzar la meta de transporte de pasajeros y cargamento fijada

Logro previsto 11.2: Establecimiento de una entidad de la cadena de suministro regional plenamente operativa, con funciones y responsabilidades claramente definidas, que colabora estrechamente con las misiones regionales sobre el terreno y otros interesados en toda la cadena de suministro

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

11.2.1 Procesos de planificación, búsqueda de proveedores y entrega de productos a las misiones regionales en coordinación con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y la Oficina Regional de Adquisiciones (2016/17: 90 %; 2017/18: 90 %; 2018/19: 90 %)

Conseguido. Se concluyó el 100 % de los procesos de planificación, búsqueda de proveedores y entrega de los seis productos básicos (cemento, papel, equipos de aire acondicionado, ropa de cama, mobiliario y cables eléctricos) a las misiones regionales en coordinación con el Departamento de Apoyo Operacional y la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones

<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	Aunque se concertó un contrato para el suministro de papel, los cambios en los mandatos o presupuestos de las misiones obligaron a hacer pedidos a nivel local en casos de urgencia o a utilizar las existencias de papel
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)	7.120	Se entregaron los equipos de aire acondicionado El Centro de Control Integrado reunió las necesidades regionales en coordinación con la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones y dio seguimiento al proceso de entrega de principio a fin para la UNMISS y la UNSOS
Suministro de 175.620 unidades de mobiliario de oficina (11.797 para la MONUSCO, 420 para la UNISFA, 25.841 para la UNMISS y 137.562 para la UNSOS)	No	No se recibió ninguna solicitud de las misiones
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	No se recibió ninguna solicitud de las misiones
Suministro de cable eléctrico de diversos calibres	No	Se concertó un contrato para cables eléctricos sobre la base de necesidades consolidadas y de conformidad con varios términos comerciales internacionales (Incoterms). Sin embargo, el Centro de Control Integrado no recibió ninguna solicitud de entrega de cables eléctricos de las misiones clientes

Logro previsto 11.3: Coordinación de talleres y sesiones de capacitación técnica sobre transporte regional para personal de las misiones de la región

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
11.3.1 Coordinación de los talleres y sesiones de capacitación previstos (2016/17: 100 %; 2017/18: 100 %; 2018/19: 100 %)	Conseguido. Se coordinó el 100 % de las sesiones de capacitación previstas: cursos de formación técnica y de conductores impartidos en Entebbe para la MONUSCO, la UNMISS, la UNISFA y el Servicio de Actividades relativas a las Minas; junto con el Departamento de Seguridad, el Centro Regional de Servicios ayudó a determinar los vehículos blindados idóneos para el Departamento por medio del programa de adquisición de vehículos

<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 recibió ninguna solicitud de las misiones

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 2018 y el 30 de junio de 2019.)

Categoría	Consignación	Gasto ^a	Monto	Porcentaje
	(1)	(2)	(3)=(1)-(2)	(4)=(3)÷(1)
Personal civil				
Personal de contratación internacional	16 808,2	18 869,5	(2 061,3)	(12,3)
Personal de contratación nacional	6 800,5	7 349,7	(549,2)	(8,1)
Voluntarios de las Naciones Unidas	346,0	114,7	231,3	66,8
Personal temporario general	–	59,9	(59,9)	–
Personal proporcionado por los Gobiernos	–	–	–	–
Subtotal	23 954,7	26 393,8	(2 439,1)	(10,2)
Gastos operacionales				
Observadores electorales civiles	–	–	–	–
Consultores	140,0	102,6	37,4	26,7
Viajes oficiales	282,0	208,4	73,6	26,1
Instalaciones e infraestructura	2 072,1	255,6	1 816,5	87,7
Transporte terrestre	81,3	–	81,3	100,0
Transporte aéreo	–	–	–	–
Transporte naval	–	–	–	–
Tecnología de la información y las comunicaciones	4 164,6	3 883,6	281,0	6,7
Servicios médicos	128,0	114,8	13,2	10,3
Equipo especial	–	–	–	–
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	616,2	477,3	138,9	22,5
Proyectos de efecto rápido	–	–	–	–
Subtotal	7 484,2	5 042,3	2 441,9	32,6
Recursos necesarios en cifras brutas	31 438,9	31 436,1	2,8	0,0
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	2 892,4	3 085,5	(193,1)	(6,7)
Recursos necesarios en cifras netas	28 546,5	28 350,6	195,9	0,7
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	–	–	–	–
Total de recursos necesarios	31 438,9	31 436,1	2,8	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 2019 se deben al redondeo.

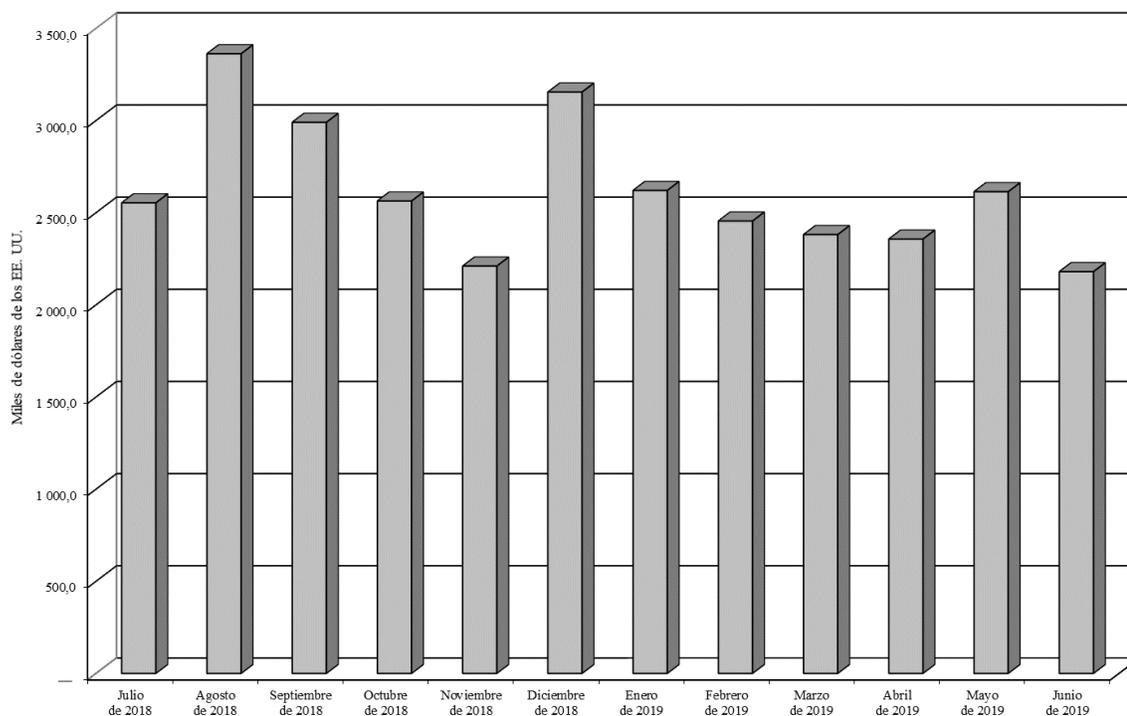
B. Información resumida sobre las redistribuciones entre grupos

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

Grupo	Consignación presupuestaria		
	Distribución original	Redistribución	Distribución revisada
I. Personal militar y de policía	–	–	–
II. Personal civil	23 954,7	2 440,0	26 394,7
III. Gastos operacionales	7 484,2	(2 440,0)	5 044,2
Total	31 438,9	–	31 438,9
Porcentaje de la consignación total que se ha redistribuido			7,8

23. Durante el período que abarca el informe, se redistribuyeron fondos del grupo III, gastos operacionales, en el grupo II, personal civil, para cubrir el aumento de las necesidades resultante principalmente de la apreciación del euro con respecto al dólar de los Estados Unidos. La redistribución de fondos del grupo III reflejó la reorganización de las prioridades de los recursos, incluido el aplazamiento del pago a la MONUSCO por el mantenimiento de la base de apoyo de Entebbe, en concepto de recursos adicionales en la partida de personal civil.

C. Patrón de gastos mensuales



24. El incremento de los gastos registrado en agosto de 2018 obedeció al compromiso de financiar servicios y equipos contemplados en el plan de adquisición del Centro. Además, el incremento de los gastos registrado en diciembre de 2018 se debió a que se consignó la primera mitad de los pagos de reembolso por los servicios

comunes del Centro a la MONUSCO, que posteriormente se echó atrás para poder financiar los sueldos del personal, de conformidad con la prioridades establecidas para los recursos generales del Centro.

D. Otros ingresos y ajustes

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Categoría</i>	<i>Monto</i>
Ingresos por inversiones	74,2
Otros ingresos/ingresos varios	–
Contribuciones voluntarias en efectivo	–
Ajustes respecto de ejercicios anteriores	–
Anulación de obligaciones de ejercicios anteriores	88,4
Total	162,6

IV. Análisis de las diferencias¹

	<i>Diferencia</i>	
Personal de contratación internacional	(2.061,3)	(12,3 %)

25. La diferencia obedece principalmente a una mayor tasa de ocupación de puestos de personal de contratación internacional. Sobre la base de la suma aprobada en la resolución [72/286](#) de la Asamblea General, el presupuesto aprobado para el período 2018/19 refleja la aplicación de una tasa de vacantes efectiva del 20 % para el personal internacional. La tasa de vacantes media real fue del 16 % en el período examinado. Además, la diferencia refleja los gastos en concepto de sueldos y gastos conexos relacionados con el restablecimiento de un puesto de P-5, que no se incluyó en el presupuesto aprobado para 2018/19.

	<i>Diferencia</i>	
Personal de contratación nacional	(549,2)	(8,1 %)

26. La diferencia obedece principalmente a que las tasas de vacantes medias reales, del 13,8 % para los funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico, y del 13,3 % para el personal nacional de Servicios Generales, fueron inferiores a las presupuestadas, que eran del 19,4 % y el 15,0 %, respectivamente.

	<i>Diferencia</i>	
Voluntarios de las Naciones Unidas	231,3	66,8 %

27. La diferencia se debe principalmente a una tasa de vacantes media real del 16,7 %, superior a la presupuestada del 10 %, y a prestaciones del personal del programa de los Voluntarios de las Naciones Unidas inferiores a las presupuestadas.

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>	
Personal temporario general	(59,9)	–

28. La diferencia obedece principalmente a los gastos de personal temporario general relacionado con las actividades de apoyo a la Ampliación 2 de Umoja y las funciones centralizadas en la Sede tras la implantación de Umoja, de conformidad con la resolución [72/288](#) de la Asamblea General.

	<i>Diferencia</i>	
Consultores	37,4	26,7 %

29. La diferencia obedece principalmente a cambios en las necesidades de recursos para sufragar los servicios de consultoría previstos a raíz de: a) una evaluación de la preparación del Centro para emitir declaraciones de control interno, que forma parte de la aplicación por el Centro del nuevo marco de control interno, cuyo diseño se basó en los principios del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway y que se prevé presentar y poner en marcha como un proyecto a nivel de todo el sistema para todas las misiones; y b) la no aplicación de los resultados del examen de los servicios compartidos, debido a iniciativas de gestión del cambio. Esto se compensa en parte con las necesidades adicionales de servicios de consultoría para el desarrollo de la Sección de Servicios al Cliente a fin de mejorar la experiencia de los clientes.

	<i>Diferencia</i>	
Viajes oficiales	73,6	26,1 %

30. La diferencia obedece principalmente a la participación en cursos de capacitación impartidos en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias de Entebbe, lo que supuso menores necesidades de viajes con fines de capacitación. La puesta en marcha del Centro de Capacitación y Conferencias llevó a las misiones clientes a organizar los talleres y sesiones de capacitación del personal previstos para el ejercicio 2018/19 en Entebbe y no en Brindisi (Italia), como se había programado inicialmente. El personal del Centro Regional de Servicios pudo asistir a esas actividades de capacitación a un costo reducido o sin costo para el propio Centro. Además, se reasignaron recursos para sufragar las mayores necesidades en concepto de personal civil.

	<i>Diferencia</i>	
Instalaciones e infraestructura	1.816,5	87,7 %

31. La diferencia se debe principalmente al aplazamiento del reembolso a la MONUSCO de la parte de los gastos comunes para el mantenimiento de la Base de Apoyo de Entebbe que corresponde al Centro y al reajuste de las prioridades en las compras de suministros de ingeniería para sufragar las mayores necesidades en concepto de personal civil.

	<i>Diferencia</i>	
Transporte terrestre	81,3	100,0 %

32. La diferencia se debe principalmente al aplazamiento del reembolso a la MONUSCO de la parte de los gastos comunes para el mantenimiento de la Base de

Apoyo de Entebbe que corresponde al Centro (incluidos los servicios para vehículos), debido al reajuste de las prioridades en la asignación de recursos para sufragar las mayores necesidades en concepto de personal civil.

	<i>Diferencia</i>	
Tecnología de la información y las comunicaciones	281,0	6,7 %

33. La diferencia se atribuye principalmente a la modificación de las prioridades de adquisición de suministros y equipo informático y de comunicaciones a fin de sufragar mayores necesidades en la partida de personal civil.

	<i>Diferencia</i>	
Servicios médicos	13,2	10,3 %

34. La diferencia obedece principalmente a la disminución de los gastos en concepto de servicios médicos en la clínica de la Base de Apoyo de Entebbe, que es una entidad compartida que la MONUSCO administra y en cuya financiación participa el Centro.

	<i>Diferencia</i>	
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	138,9	22,5 %

35. La diferencia obedece principalmente a la disminución de los gastos de flete debido a la reorganización de las prioridades en la adquisición de equipo de tecnología de la información y las comunicaciones para atender las mayores necesidades en la partida de personal civil, así como a la reducción del costo real de los servicios de auditoría externa, que se compensan en parte con otros servicios, incluidos los de reuniones, equipo de conferencias y gastos internos, y con el aumento de las necesidades para honorarios, suministros y servicios relacionados con la capacitación, debido a que en el período examinado se ofrecieron más cursos de capacitación, incluso en materia de gestión.

V. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General

36. 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 2.800 dólares correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio de 2018 y el 30 de junio de 2019;

b) Decidir el destino que se dará a otros ingresos y ajustes correspondientes al período terminado el 30 de junio de 2019, que ascienden a 162.600 dólares y comprenden ingresos devengados por inversiones (74.200 dólares) y la anulación de obligaciones de ejercicios anteriores (88.400 dólares).

VI. Resumen de las medidas de seguimiento adoptadas para aplicar las decisiones y solicitudes de la Asamblea General incluidas en su resolución 73/309

Decisiones y solicitudes al Secretario General

Recuerda la función del Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos, observa el descenso vertiginoso del número de horas de vuelo, y solicita al Secretario General que proporcione más información sobre la utilización del Centro de Control Integrado, incluida la causa de ese descenso, en el contexto de su próximo informe (párr. 5)

Pone de relieve la importancia del sistema de rendición de cuentas de la Secretaría, y solicita al Secretario General que siga fortaleciendo la gestión de riesgos y los controles internos en la gestión de los presupuestos de mantenimiento de la paz, y que informe al respecto en el contexto de su próximo informe (párr. 7)

Pone de relieve también la importancia de la ejecución global de los presupuestos de las operaciones de mantenimiento de la paz, y solicita al Secretario General que siga aplicando las recomendaciones de los órganos de supervisión pertinentes y que la informe al respecto en el contexto de los informes de ejecución (párr. 8)

Medidas adoptadas para aplicar las decisiones y solicitudes

Se ofrecerá información detallada sobre las funciones y responsabilidades del Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos, incluido un análisis sobre la disminución del número de horas de vuelo, mediante el análisis completo que se viene haciendo del Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas, el Centro de Control Integrado y la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones

El Centro Regional de Servicios utiliza todos los instrumentos disponibles, como las tendencias históricas, las tasas de vacantes, los modelos de escalabilidad y otras hipótesis basadas en la orientación estratégica, para asegurarse de que al presentar el presupuesto se propongan estimaciones de gastos realistas. Los órganos legislativos perfeccionan ulteriormente la propuesta para garantizar que durante el período solo se financien productos viables. Durante la ejecución, el Centro actúa con prudencia para garantizar que la utilización de las sumas consignadas se ajuste al nivel de recursos de cada partida presupuestaria. Las diferencias con respecto al presupuesto aprobado que surjan durante la ejecución del presupuesto se comunican a la Asamblea General en el informe sobre la ejecución del presupuesto

Durante el período que abarca el informe, el Centro utilizó el 100 % de su presupuesto aprobado. Fue necesario reorganizar las prioridades y redistribuir fondos del grupo III, gastos operacionales, en el grupo II, personal civil, para cubrir los mayores gastos en las partidas de personal nacional e internacional. Las recomendaciones abiertas de la OSSI que se están aplicando en diversas líneas de servicios y pilares se refieren a medidas y procedimientos relativos a la tramitación de los subsidios de educación y a la incorporación del personal y su separación del servicio; los procesos de viajes; puestos vacantes en el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos y sus operaciones; y el mantenimiento de registros de personal. En el informe se aborda la aplicación de las recomendaciones de la Junta de Auditores