



Asamblea General

Distr. general
29 de noviembre de 2022
Español
Original: inglés

Septuagésimo séptimo período de sesiones

Tema 151 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 2021 y el 30 de junio de 2022

Informe del Secretario General

Índice

	<i>Página</i>
I. Introducción	4
II. Ejecución del mandato	4
A. Generalidades	4
B. Ejecución del presupuesto	5
C. Iniciativas de apoyo a las misiones	9
D. Cooperación en el ámbito regional	10
E. Alianzas, coordinación con los equipos en los países y misiones integradas	11
F. Marcos de presupuestación basada en los resultados	11
III. Utilización de los recursos	56
A. Recursos financieros	56
B. Información resumida sobre las redistribuciones entre grupos	57
C. Patrón de gastos mensuales	57
D. Otros ingresos y ajustes, y préstamos	58
IV. Análisis de las diferencias	58
V. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General	60
VI. Resumen de las medidas de seguimiento adoptadas para aplicar las solicitudes y recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto que la Asamblea General hizo suyas en su resolución 75/294	61



Resumen

El total de gastos del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022 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 39,8 millones de dólares, lo que supone una tasa de utilización de los recursos del 99 %, frente a unos gastos de 36,3 millones de dólares y una tasa de utilización de los recursos del 98 % en el ejercicio económico 2020/21.

El aumento de los recursos necesarios para personal civil (0,5 millones de dólares) se vio compensado con la reducción de los gastos operacionales (1,0 millones de dólares). El aumento de los recursos necesarios para personal civil con respecto al presupuesto aprobado se debe a la aplicación de la nueva escala de sueldos para el personal internacional, que entró en vigor en enero de 2022, al aumento del ajuste por lugar de destino y a la aplicación de la nueva escala de sueldos para el personal nacional, que entró en vigor en noviembre de 2021. La reducción de los gastos operacionales se debió principalmente a la disminución de las necesidades en concepto de mantenimiento de los locales, viajes oficiales y servicios por contrata individuales, debido a las restricciones relacionadas con la enfermedad por coronavirus (COVID-19), y a la disminución de las necesidades para tecnología de la información y las comunicaciones, como consecuencia de la reducción de los gastos en servicios de Internet.

Utilización de los recursos financieros

(Miles de dólares de los Estados Unidos; ejercicio presupuestario comprendido entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022)

Categoría	Fondos asignados	Gastos	Diferencia	
			Monto	Porcentaje
Personal militar y de policía	—	—	—	—
Personal civil	33 049,5	33 579,3	(529,8)	(1,6)
Gastos operacionales	7 222,8	6 172,1	1 050,7	14,5
Recursos necesarios en cifras brutas	40 272,3	39 751,4	520,9	1,3
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	3 893,2	3 976,2	(83,0)	(2,1)
Recursos necesarios en cifras netas	36 379,1	35 775,2	603,9	1,7
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	—	—	—	—
Total, recursos necesarios	40 272,3	39 751,4	520,9	1,3

Recursos humanos: ocupación

<i>Categoría</i>	<i>Dotación aprobada^a</i>	<i>Ocupación real (promedio)</i>	<i>Tasa de vacantes (porcentaje)^b</i>
Personal de contratación internacional	137	120	12,4
Personal de contratación nacional			
Personal nacional del Cuadro Orgánico	36	32	11,1
Cuadro de Servicios Generales de contratación nacional	244	209	14,3
Voluntarios de las Naciones Unidas			
Internacionales	6	5	16,7
Nacionales	1	1	0,0

^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 2021 y el 30 de junio de 2022, que se publicó en el informe del Secretario General de 22 de febrero de 2021 ([A/75/770](#)), ascendía a 40.651.600 dólares en cifras brutas (36.758.400 dólares en cifras netas). La dotación prevista era de 137 funcionarios internacionales, 280 funcionarios nacionales, incluidos 36 funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico, y 7 Voluntarios de las Naciones Unidas.
2. La Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto recomendó que la Asamblea General consignara 40.422.300 dólares en cifras brutas para el mantenimiento del Centro Regional de Servicios durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022 ([A/75/822/Add.9](#), párr. 42 a)).
3. La Asamblea General, en su resolución [75/294](#), consignó una suma de 40.272.300 dólares en cifras brutas (36.379.100 dólares en cifras netas) para el mantenimiento del Centro Regional de Servicios durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022. En la misma resolución, la Asamblea decidió que la suma de 38.293.700 dólares se prorratearía entre los presupuestos para el período comprendido entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022 de las operaciones de mantenimiento de la paz que eran clientes activos del Centro y que la suma de 1.820.200 dólares se imputaría a la consignación correspondiente a las misiones políticas especiales en relación con la sección 3 (“Asuntos políticos”) del presupuesto por programas para 2022, aprobado por la Asamblea en sus resoluciones [76/247](#) A a C.

II. Ejecución del mandato

A. Generalidades

4. El Centro Regional de Servicios de Entebbe se estableció en julio de 2010, en cumplimiento de la resolución [64/269](#) de la Asamblea General, para que funcionara como centro de servicios compartidos de las misiones en la región en el marco de la estrategia global de apoyo a las actividades sobre el terreno.
5. En su resolución [69/307](#), la Asamblea General decidió conferir independencia operativa y de gestión al Centro Regional de Servicios y solicitó al Secretario General que le presentara un proyecto de presupuesto para el Centro para el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017, con cargo a las misiones que apoyaba el Centro.
6. La visión estratégica y el propósito del Centro Regional de Servicios consiste en explotar las sinergias y las economías de escala prestando un apoyo eficiente y eficaz y reducir o eliminar la duplicación y la saturación en los servicios de apoyo logístico, administrativo y financiero a todas las misiones sobre el terreno que operan en África, de modo que se les permita cumplir sus mandatos con eficacia. Al aplicar esas estrategias, se centralizaron en el Centro los elementos transaccionales que no dependen de una ubicación específica: los recursos humanos, las finanzas, el transporte y los movimientos de personal y carga, así como la tecnología de la información y las comunicaciones. Esta consolidación creó oportunidades para la integración, la especialización, la normalización y la reconfiguración de procesos. En 2021/22, estos objetivos se mantuvieron sin cambios.

7. A lo largo de los años, el Centro logró importantes beneficios cuantificables para la Organización, por lo que, desde su creación en 2010, fue creciendo e incorporando gradualmente nuevos clientes, pasando de las 6 misiones clientes originales a prestar durante el ejercicio 2021/22 una amplia gama de servicios transaccionales a 19 entidades clientes, a saber, 8 operaciones de mantenimiento de la paz y de apoyo, 9 misiones políticas especiales y 1 oficina, y al Centro mismo, como se indica a continuación:

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 de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, la Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en Somalia (UNSOM), el Grupo de Expertos sobre Somalia, la Misión de Apoyo de las Naciones Unidas en Libia (UNSMIL), la Oficina de las Naciones Unidas para África Occidental y el Sahel (UNOWAS), la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y la Misión Integrada de Asistencia de las Naciones Unidas para la Transición en el Sudán (UNITAMS);

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

d) El personal del Centro.

8. Además, el Centro proporcionó apoyo a las actividades posteriores a la liquidación de la Oficina Integrada de las Naciones Unidas para la Consolidación de la Paz en Guinea-Bissau (UNIOGBIS), la Misión de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola (UNMEER) y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi.

9. En el presente informe se evalúa la ejecución real comparándola con los marcos de presupuestación basada en los resultados previstos que figuran en el presupuesto del ejercicio económico 2021/22. En particular, se comparan los indicadores de progreso reales, es decir, la medida en que se ha avanzado efectivamente durante el período en la consecución de los logros previstos, con los indicadores de progreso previstos, y los productos realmente obtenidos con los productos previstos.

B. Ejecución del presupuesto

10. Durante el ejercicio 2021/22, el Centro siguió prestando servicios eficientes y ampliables en los ámbitos de recursos humanos, finanzas, viajes, movimientos de personal y carga, adquisiciones y apoyo en materia de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a sus misiones clientes. El Centro prestó apoyo al 100 % de todas las misiones de mantenimiento de la paz y misiones políticas especiales en África, que representaban el 62 % de las operaciones de las Naciones Unidas sobre el terreno en todo el mundo, y prestó servicios a más de 16.496 miembros del personal, tanto del personal civil internacional y nacional como del personal uniformado.

11. El Centro también administró al personal, sin recursos adicionales para aumentar al máximo la eficiencia, de entidades como el Servicio de Actividades relativas a las Minas en diversos lugares de destino sobre el terreno; las oficinas regionales de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas en Entebbe y en Goma (República Democrática del Congo); la Oficina de Administración de Justicia en Entebbe y Goma; la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) en Entebbe; y los miembros del personal temporario general asignados a las entidades clientes.
12. El Centro prestó apoyo en relación con las fases de liquidación y posteriores a la liquidación a entidades clientes, entre ellas la UNAMID, la UNIOGBIS, la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para Burundi y la UNMEER. La UNITAMS, que se creó en junio de 2020, se amplió durante el período de ejecución.
13. En coordinación con la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, el Centro también siguió dando apoyo a la estrategia global de TIC y coordinándose con la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro para integrar el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada en la estructura de la cadena de suministro.
14. El Centro aportó valor adicional a la Organización al obtener 5,9 millones de dólares en concepto de descuentos por pronto pago como consecuencia de su tramitación puntual de los pagos a proveedores en nombre de todas las misiones clientes del Centro. Los descuentos por pronto pago se perciben cuando la Organización paga menos que el importe facturado debido a que los pagos se efectúan antes de la fecha de vencimiento de las facturas.
15. La estructura de gobernanza del Centro Regional de Servicios siguió haciendo hincapié en que la gobernanza directa y la supervisión estratégica corrieran a cargo de la dirección del Departamento de Apoyo Operacional, y en que la gestión cotidiana siguiera a cargo de la Dirección del Centro. La estructura de gobernanza del Centro está formada por un Comité Directivo encabezado por la Subsecretaria General de Operaciones de Apoyo, representantes del Departamento de Apoyo Operacional y el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión, la Dirección del Centro, la Jefatura de la Oficina Conjunta de Apoyo de Kuwait, la Presidencia de la Junta de Clientes del Centro Regional de Servicios y la Presidencia de la Junta de Clientes de la Oficina Conjunta de Apoyo de Kuwait. Las presidencias de las dos juntas de clientes representan a las entidades clientes del Centro y de la Oficina Conjunta de Apoyo de Kuwait. El Comité se reúne para evaluar la marcha de la ejecución de las operaciones y proporciona orientación y adopta decisiones sobre cuestiones fundamentales para el Centro y la Oficina Conjunta de Apoyo de Kuwait. El Comité Directivo mantuvo una reunión a distancia el 13 de diciembre de 2021, y los días 13 y 14 de septiembre de 2022 celebró una reunión presencial en Entebbe en la que examinó el período de ejecución.
16. Durante el período que abarca el informe, la visión estratégica del Centro siguió estando en consonancia con la del Departamento de Apoyo Operacional en lo que respecta a la prestación de apoyo a clientes y asociados. El Centro continuó su labor relativa a: a) mejorar el concepto de prestación de servicios a los clientes culminando la implantación del modelo de prestación de servicios a los clientes en todas las entidades clientes; b) revisar los procesos existentes para racionalizar, simplificar e introducir métodos innovadores por medio de la tecnología y las soluciones digitales a fin de mejorar la ejecución, la experiencia de los clientes, la gestión de las relaciones y la participación de los interesados; c) consolidar la estrategia a largo plazo para el personal del Centro, haciendo mayor hincapié en la creación de capacidad, la transferencia de conocimientos y la continuidad de las operaciones; y d) mejorar la

experiencia de los empleados y la motivación del personal mediante la capacitación, la interacción y el desarrollo profesional.

17. En cumplimiento de las recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (véanse [A/71/836/Add.9](#), [A/72/789/Add.9](#), [A/73/755/Add.14](#), [A/74/737/Add.3](#) y [A/75/822/Add.9](#)), que la Asamblea General hizo suyas en sus resoluciones [71/293](#), [72/286](#), [73/309](#), [74/281](#) y [75/294](#), y teniendo en cuenta las recomendaciones de la Junta de Auditores, el Centro Regional de Servicios puso en práctica un modelo revisado de escalabilidad que se centró en los componentes de prestación de servicios directos y transaccionales básicos de las líneas de servicios del Centro. El modelo también tiene en cuenta el análisis del equivalente a tiempo completo en función del tiempo necesario para cada transacción, el volumen anual previsto y el número de puestos autorizados en las misiones clientes durante el ejercicio 2021/22.

18. El Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada obtuvo economías ofreciendo servicios logísticos, entre ellos la coordinación de un envío de equipo y suministros médicos de la UNSOS a la UNISFA utilizando un contrato global con una buena relación costo-eficacia para el despacho de carga de Mogadiscio a Entebbe, y la consolidación del envío del mismo equipo desde Entebbe a Wau (Sudán del Sur), utilizando los servicios aéreos del Programa Mundial de Alimentos (PMA), con lo que se alivió la carga logística para la UNISFA durante su período de reconfiguración. El Centro de Apoyo coordinó el transporte aéreo de combustible de Entebbe a Bangui para prestar apoyo a la MINUSCA en un momento en que la Misión se enfrentaba a una escasez crítica de combustible agravada por las interrupciones de la cadena de suministro mundial. El Centro de Apoyo también asumió la tarea de coordinar las actividades residuales de liquidación de la UNAMID relacionadas con los desplazamientos y logró avances decisivos en la finalización y agilización de cuestiones pendientes desde hacía mucho tiempo.

19. Durante el ejercicio 2021/22, el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada, en cuanto dependencia arrendataria de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro del Departamento de Apoyo Operacional, se hizo cargo de algunas de las funciones que el antiguo Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos había venido desempeñando anteriormente en nombre de la Sección de Control de Desplazamientos y del Servicio de Transporte Aéreo de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro y del Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas de Brindisi (Italia). En particular, el Centro de Apoyo se encargó de facilitar los desplazamientos de los efectivos de los países que aportaban contingentes y fuerzas de policía en la región de África Oriental, y gestionó las facturas de los vuelos chárter a largo plazo y los procesos de pago correspondientes. En consonancia con los esfuerzos encaminados a informar a las misiones y entidades clientes, se preparó una nota conceptual en la que se describían la visión y el papel del Centro de Apoyo y que debía promulgarse durante el presente ejercicio. Para ello, el Centro de Apoyo estableció contactos con las oficinas asociadas a fin de delimitar las funciones que le correspondían. Como consecuencia, se concluyeron las conversaciones con la Sección de Control de Desplazamientos sobre las funciones de expedición de carga del equipo propiedad de las Naciones Unidas y el equipo propiedad de los contingentes, al tiempo que proseguían las conversaciones con la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministros y la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi (Italia) sobre el destino de las existencias para el despliegue estratégico y regional y la Célula de Apoyo Aéreo del Centro de Apoyo. Se han realizado avances con respecto a la habilitación de las existencias para el despliegue regional, y en septiembre de 2022 el Centro de Apoyo recibió la primera fase del despliegue, consistente en 25 módulos sanitarios procedentes de la Base Logística.

Impacto de la pandemia de COVID-19

20. Durante el período 2021/22, la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19) siguió repercutiendo en el Centro y en sus misiones clientes, aunque con menor efecto que en el período del informe anterior. Al comienzo del período de ejecución, el Gobierno anfitrión instituyó una segunda tanda de medidas de confinamiento relacionadas con la COVID-19, lo que redujo la huella del personal del Centro en la Base de Apoyo de Entebbe. El Centro fue recuperando paulatinamente a su personal con el regreso del 40 % a finales de septiembre de 2021 y del 60 % en febrero de 2022. Las innovaciones del Centro en materia de digitalización, iniciadas en períodos anteriores, siguieron resultando valiosas para permitir el procesamiento a distancia de las transacciones y respaldar el teletrabajo. Dado que el personal fue regresando a la oficina de forma rotatoria, se registraron gastos inferiores a los previstos en mantenimiento, servicios públicos y papel y suministros de oficina.

21. La salud y el bienestar del personal, así como el cumplimiento de los protocolos de la COVID-19, siguieron constituyendo una prioridad fundamental. La administración hizo lo posible por comunicar y planificar los cierres y las reaperturas escalonadas en la Base de Apoyo de Entebbe, a fin de asegurar la continuidad de las operaciones y la seguridad del personal. El Centro se coordinó con la oficina del Coordinador Residente, así como con otras entidades de la Base, para que los protocolos y directrices relativos a la COVID-19 se aplicaran con uniformidad. La administración del Centro siguió velando por que hubiera suministros médicos, apoyó la campaña de vacunación de su personal y las personas a su cargo a través del equipo de las Naciones Unidas en el país y colaboró estrechamente con su unidad de servicios médicos para prestar apoyo a los miembros del personal que contrajeron la COVID-19.

22. La cambiante naturaleza de la pandemia de COVID-19 también siguió repercutiendo en el número de transacciones tramitadas por el Centro en nombre de sus misiones clientes. El número de solicitudes de viaje, incluidos los viajes oficiales, por prestaciones y de recursos humanos, se vio afectado por las restricciones a los viajes implantadas en algunos países. Las solicitudes de viaje también estuvieron afectadas por los requisitos de vacunación contra la COVID-19 y las pruebas negativas de reacción en cadena de la polimerasa para los viajeros. Las cancelaciones y la revisión de las solicitudes de viaje de los viajeros que dieron positivo en las pruebas de COVID-19 incidieron en las metas de ejecución. Las alteraciones del mercado aéreo mundial provocaron cancelaciones o retrasos de última hora en los vuelos, lo que obligó a modificar los planes de viaje ya finalizados. Como consecuencia, la carga de trabajo del Centro aumentó, ya que fue necesario realizar un seguimiento constante de los vuelos para detectar alteraciones, determinar vuelos alternativos y hacer las reservas pertinentes, e intervenir para brindar asistencia a los pasajeros que no podían partir hacia sus destinos o que se encontraban sin posibilidad de desplazarse desde los distintos puntos de tránsito. En ocasiones, el Centro también tuvo que recurrir a vuelos de la Secretaría y de organismos de las Naciones Unidas y a los recursos aéreos de los Estados Miembros para que los pasajeros pudieran llegar a sus destinos finales. Durante los trimestres segundo, tercero y cuarto se produjo en el Centro un aumento gradual del volumen de transacciones de viajes hasta alcanzar casi los niveles anteriores a la pandemia, a pesar del cierre de la UNAMID.

23. El Centro también experimentó un aumento del número de consultas relacionadas con los subsidios de educación debido a las diferentes modalidades de asistencia escolar derivadas de la pandemia y a las fluctuaciones de los tipos de cambio de las divisas internacionales. En julio de 2021, el Centro Regional de Capacitación y Conferencias estuvo cerrado durante el segundo confinamiento por coronavirus en Uganda, si bien reinició sus actividades en agosto de 2021. A pesar

del confinamiento, alcanzó el 98 % de la tasa de participación fijada como meta para el año. El Centro Regional de Capacitación y Conferencias también promovió, en función de las posibilidades, el uso de una modalidad híbrida a distancia y presencial para respaldar el aprendizaje a distancia.

24. Aunque los servicios de coordinación y apoyo que el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada ofreció a las misiones clientes no se vieron afectados por la COVID-19, el impacto de la pandemia en las operaciones de las misiones clientes provocó retrasos y un aumento de los gastos de transporte. Durante la pandemia, el Centro de Apoyo, en coordinación con la Sección de Control de Desplazamientos, siguió facilitando los desplazamientos de los países de la región que aportaban contingentes y fuerzas de policía.

25. El Centro no alcanzó la calificación general prevista para el índice de desempeño en la administración de bienes debido a los siguientes motivos: retrasos en el proceso de amortización como consecuencia de que resultara imposible convocar juntas de fiscalización; la imposibilidad de llevar a cabo comprobaciones periódicas de la disponibilidad operacional de las existencias de equipo y de realizar las obras de servicio y de mantenimiento a tiempo; el retraso en la rotación de las existencias, lo que provocó que las existencias de equipo aumentaran su obsolescencia; la imposibilidad de completar la eliminación de los desechos de equipo eléctricos y electrónicos (equipo de tecnología de la información), lo que dio lugar a un aumento de las existencias de equipo que habían superado su vida útil; y retrasos en la tramitación de las enajenaciones a través de ventas comerciales. La causa principal fue el confinamiento debido a la COVID-19 en Uganda, que impidió que el personal accediera a la Base para realizar las inspecciones de la junta de fiscalización sobre amortizaciones e inspecciones técnicas del equipo. Además, el confinamiento derivado de la COVID-19 y las restricciones de viaje impidieron que el contratista se encargase a tiempo de eliminar los desechos de equipo eléctricos y electrónicos y retrasaron la recepción de bienes para sustituir artículos que habían superado su vida útil.

Otros factores externos

26. La capacidad del Centro para tramitar las transacciones de viajes oficiales se vio dificultada además por otros dos importantes factores externos. El conflicto en Ucrania provocó retrasos en el despliegue de personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas, dificultades en la organización de vuelos y envíos de repatriación y problemas relacionados con los pagos a los miembros del personal cuyas cuentas bancarias se habían visto afectadas por las sanciones. Además, las sanciones económicas y financieras impuestas a Malí por la Comunidad Económica de los Estados de África Occidental provocaron restricciones a los viajes hacia y desde ese país y limitaron el acceso a los servicios bancarios. Las restricciones a los viajes repercutieron en la capacidad de los miembros del personal de realizar viajes en ejercicio de derechos, lo que se tradujo en una reducción de los viajes y de las transacciones relacionadas con los envíos que el Centro gestionaba para la MINUSMA. El acceso limitado a los servicios bancarios en Malí hizo que algunos pagos procesados fueran rechazados, lo que obligó a recuperar los pagos iniciados, a modificar los datos bancarios y a reprocesarlos y, posteriormente, a que aumentara el número de consultas al respecto.

C. Iniciativas de apoyo a las misiones

27. A pesar del confinamiento ordenado por el Gobierno al comienzo del ciclo de ejecución, tras la reapertura el Centro siguió gestionando el Centro Regional de Capacitación y Conferencias, su instalación de formación de última generación, en el

que imparte cursos de capacitación, seminarios, talleres y conferencias. El Centro de Conferencias acogió a 3.327 participantes en un entorno que permitía mantener la distancia social y proporcionó apoyo a 442 personas que participaron de forma virtual a través de una modalidad híbrida a distancia y presencial en cursos de capacitación, seminarios, talleres y conferencias. El personal del Centro de Conferencias se coordinó estrechamente para ofrecer apoyo a la modalidad preferida y más adecuada, según determinaran los organizadores y facilitadores.

28. A fin de mejorar la experiencia de los clientes y reducir el tiempo de respuesta, la línea de servicios de subsidios de educación examinó y revisó su proceso para que el personal de las misiones clientes y el Centro Regional de Servicios pudieran entablar una comunicación directa con respecto a las solicitudes del subsidio de educación. Las oficinas de recursos humanos de las misiones quedaron excluidas de este proceso, lo cual mejoró el tiempo de tramitación y propició que el Centro Regional de Servicios obtuviera la documentación completa.

29. Con vistas a mejorar el modelo de prestación de servicios al cliente, respaldando un enfoque coherente centrado en los clientes, el Centro puso en marcha un programa para alcanzar la excelencia en el servicio con el fin de mejorar su funcionamiento y la satisfacción de sus clientes. En consulta con las misiones clientes, el Centro completó su examen anual de los indicadores clave del desempeño y actualizó los acuerdos de nivel de servicio con todas las misiones clientes. Además, el Centro incorporó una nueva función para que los clientes pudieran dirigir sus consultas directamente a los puntos de contacto que dan apoyo a los clientes de las misiones, lo que mejoró la visibilidad, el seguimiento de las consultas y la elaboración de informes, que brinda apoyo a las misiones a la hora de adoptar decisiones.

30. Durante las restricciones parciales de circulación debidas a la pandemia, el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno siguió proporcionando alternativas de conectividad y apoyo al personal del Centro, y llevó a cabo dos ejercicios de recuperación en caso de desastre. La herramienta de automatización robótica de procesos permitió al Servicio examinar y procesar con prontitud y precisión grandes volúmenes de datos (facturas), recibidos localmente y de las misiones clientes, lo que permitió recuperar 745.000 dólares.

31. El Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada colaboró con la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones, la División de Adquisiciones y la Sección de Control de Desplazamientos del Departamento de Apoyo Operacional de la Sede para actualizar los procedimientos operativos estándar sobre contratos de flete mundial de mercancías, con la intención de normalizar los procesos de utilización de esos contratos por parte de las entidades de la Secretaría.

D. Cooperación en el ámbito regional

32. En cuanto arrendatario de la Base de Apoyo de Entebbe, el Centro continuó su relación operacional con la MONUSCO, que le prestó servicios de apoyo supeditados a la ubicación, en particular en materia de servicios públicos, seguridad, cadena de suministro, logística y circulación de bienes. El Centro siguió recurriendo a la subcontratación para el mantenimiento de los locales.

33. En lo que respecta a la continuidad de las operaciones, el Centro siguió trabajando en el proyecto piloto con la Oficina Conjunta de Apoyo de Kuwait para prestar servicios esenciales y en los que el factor tiempo es determinante en posibles situaciones de interrupción.

34. Como parte de la iniciativa sobre la declaración de control interno, el Centro armonizó sus controles internos con las matrices de control de riesgos recién puestas

en marcha, para lo cual, entre otras cosas, se realizaron cuestionarios de autoevaluación. Asimismo, el Centro prestó apoyo a todas las entidades de mantenimiento de la paz a escala mundial como parte de la iniciativa sobre la declaración de control interno.

35. El Centro ha colaborado, compartiendo sus mejores prácticas, con el Centro Mundial de Servicios Compartidos del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia en Budapest y con el Centro Mundial de Servicios de la Organización Mundial de la Salud en Kuala Lumpur.

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

36. Durante el período que abarca el informe, el Director del Centro Regional de Servicios, que también es coordinador de seguridad de zona designado para la región de Entebbe, colaboró activa y estrechamente con la Coordinadora Residente, que es responsable de la seguridad del personal, los locales y los bienes de las Naciones Unidas en todo el país. El Centro siguió colaborando con la Oficina de la Coordinadora Residente para recibir orientación sobre la forma de hacer frente a la pandemia de COVID-19 con el fin de garantizar el bienestar y la seguridad del personal. El Centro también se coordinó con todas las entidades de la Base, incluidas la MONUSCO, la OSSI, la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas y otras entidades, así como la Organización Internacional para las Migraciones, para coordinar una campaña de vacunación para todo el personal y sus familiares a cargo reconocidos.

37. El Centro estuvo representado en las reuniones mensuales del equipo de gestión de la seguridad de la zona, a las que asistieron representantes del Servicio de Actividades relativas a las Minas, la OSSI, el Departamento de Seguridad y la MONUSCO, para examinar cuestiones de seguridad del personal de la Base. El Centro también participó en las reuniones y las sesiones de capacitación y aplicación de la estrategia de operaciones institucionales 2.0 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. El equipo de tareas estaba compuesto por puntos de contacto del equipo de las Naciones Unidas en Uganda.

38. El Centro también siguió participando en el comité de bienestar del personal de la Base de Apoyo de Entebbe y en un grupo de bienestar que incluía el programa La ONU con nosotros, la clínica de la Base de Apoyo de Entebbe, el Departamento de Seguridad y el Grupo de Comunicaciones de las Naciones Unidas, así como otros programas, en colaboración con la MONUSCO, con el fin de promover la salud y el bienestar del personal.

39. El Centro proporcionó espacio de oficinas al Servicio de Actividades relativas a las Minas, a la OSSI y a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos mediante acuerdos de prestación de servicios, sobre la base de la recuperación de costos.

F. Marcos de presupuestación basada en los resultados

Componente: dirección y gestión ejecutivas

40. Las Oficinas del Director y de la Directora Adjunta del Centro proporcionaron directrices y orientación generales para las operaciones del Centro. Las Oficinas participaron en todas las actividades administrativas y no transaccionales, como la planificación estratégica; los recursos humanos y la presupuestación; la gestión de las relaciones con las misiones clientes y el Comité Directivo del Centro Regional de

Servicios; el mantenimiento de los acuerdos de prestación de servicios con las misiones clientes y la presentación de informes trimestrales 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 reconfiguración y perfeccionamiento de los procesos para mejorar el desempeño en materia de prestación de servicios; el mantenimiento de registros y la gestión de archivos; la gestión del plan de continuidad de las operaciones del Centro; el mantenimiento del acuerdo operacional con la MONUSCO; y la coordinación y la ejecución adecuadas de las cuestiones relativas a la estrategia mundial de servicios compartidos y otros cambios de política, de conformidad con las decisiones de la Asamblea General y las orientaciones del Departamento de Apoyo Operacional.

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

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

1.1.1 Porcentaje anual medio de puestos de contratación internacional autorizados vacantes (2019/20: 17,6 %; 2020/21: 14,2 %; 2021/22: 10 %)

Estuvieron vacantes el 12,4 % de los puestos de contratación internacional autorizados

No se consiguió la tasa de vacantes prevista debido principalmente a la elevada tasa de rotación del personal internacional y a los efectos de la pandemia de COVID-19 en las actividades de contratación

1.1.2 Porcentaje anual medio de funcionarias civiles (2019/20: 33 %; 2020/21: 53 %; 2021/22: 45 %)

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

1.1.3 Promedio de días naturales que dura el proceso de contratación para puestos específicos, desde la publicación de la vacante hasta la selección de candidatos, para las categorías P-3 a D-1 y SM-3 a SM-7 (2019/20: 82; 2020/21: 184; 2021/22: < 120 días)

Conseguido. El promedio de días desde el cierre de la convocatoria hasta la selección de los candidatos fue de 107 en el caso de las plazas internacionales

1.1.4 Cumplimiento de la política de gestión de los riesgos de seguridad ocupacional sobre el terreno (2019/20: 100 %; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 100 %)

Para armonizar la rendición de cuentas y responsabilidad generales por los requisitos de la política de gestión de los riesgos de seguridad ocupacional sobre el terreno de la Base de Apoyo de Entebbe, el porcentaje de cumplimiento de la Base, incluido el Centro Regional de Servicios, se comunicará en relación con la MONUSCO, que desempeña una función de liderazgo respecto del cumplimiento de la seguridad y salud ocupacionales de la Base

1.1.5 Porcentaje de todos los incidentes relacionados con las TIC resueltos dentro de los plazos establecidos para incidentes de importancia alta, media y baja (2019/20: 99,5 %; 2020/21: 99 %; 2021/22: > 85 %)

Conseguido. El 100 % de los incidentes relacionados con las TIC clasificados como muy críticos se resolvieron en 24 horas y el 98,8 % de los incidentes relacionados con las TIC clasificados como medianamente críticos se resolvieron en menos de 40 horas

1.1.6 Calificación general obtenida en el índice de desempeño en la administración de bienes del Departamento de Apoyo Operacional, sobre la base

La calificación general obtenida en el índice de desempeño en la administración de bienes durante el ejercicio 2021/22 fue de 1.587

de 20 indicadores clave del desempeño subyacentes (2019/20: 1.612; 2020/21: 1.777; 2021/22: ≥ 1.800)

La diferencia se debió a retrasos en el proceso de amortización causados por la imposibilidad de convocar juntas de fiscalización; la imposibilidad de realizar comprobaciones periódicas de la disponibilidad operacional de las existencias de equipo y de llevar a cabo las obras de servicio y de mantenimiento a tiempo; el retraso en la rotación de las existencias, que provocó que las existencias de equipo aumentaran su obsolescencia; la imposibilidad de completar la eliminación de los desechos de equipo eléctricos y electrónicos (equipo de tecnología de la información), lo que dio lugar a un aumento de las existencias de equipo que habían superado su vida útil; y retrasos en la tramitación de las enajenaciones a través de ventas comerciales. Esto se debió al confinamiento relacionado con la COVID-19 que tuvo lugar en Uganda, que impidió al personal acceder a la Base para realizar inspecciones de las juntas de fiscalización para amortizaciones e inspecciones técnicas de los equipos; y a las restricciones de viaje relacionadas con la COVID-19, que impidieron que el contratista se encargase a tiempo de eliminar los desechos de equipo eléctricos y electrónicos y retrasaron la recepción de bienes para sustituir artículos que habían superado su vida útil

1.1.7 Porcentaje de solicitudes de actividades recibidas por el Centro Regional de Capacitación y Conferencias a las que se da respuesta en 24 horas (2019/20: 99,5 %; 2020/21: 94 %; 2021/22: ≥ 95 %)

El 92 % de las solicitudes de actos recibidas por el Centro Regional de Capacitación y Conferencias se atendieron en 24 horas, con lo que se registraron 130 actividades

La diferencia se debió a que algunas solicitudes se recibieron durante fines de semana y a los retrasos en la obtención de la información necesaria para dar respuesta a las solicitudes

1.1.8 Número de expedientes administrativos del personal gestionados por la Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes (2019/20: 14.371; 2020/21: 16.077; 2021/22: 13.556)

Conseguido. La Dependencia de Gestión de Archivos y Expedientes gestionó 17.327 expedientes administrativos

La diferencia se debió a un aumento del número de expedientes oficiales de los nuevos funcionarios contratados y a los nuevos expedientes creados a partir de una acumulación de expedientes no tramitados recibidos durante el período de confinamiento por motivos relacionados con la COVID-19 en la Base

1.1.9 Desviación respecto del plan de demanda en cuanto a las cantidades previstas y la puntualidad de las adquisiciones (2019/20: no se aplica; 2020/21: 23 %; 2021/22: ≤ 10 %)

Hubo una desviación del 44 % respecto del plan de demanda

La diferencia obedeció principalmente a la disminución de las necesidades de suministros médicos debido a la reducción de la huella en el Centro como consecuencia del confinamiento relacionado con la COVID-19

Productos previstos	Productos obtenidos (número o sí/no)	Observaciones
Mejora de los servicios		
Prestación de apoyo administrativo y logístico <i>ex situ</i> a 21 entidades clientes (8 misiones de mantenimiento de la paz, 10 misiones políticas especiales, la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana y apoyo posterior a la liquidación a 2 misiones) y al Centro Regional de Servicios	21	El Centro Regional de Servicios prestó apoyo administrativo y logístico a 8 misiones de mantenimiento de la paz, 9 misiones políticas especiales, la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana y el Centro Regional de Servicios, así como apoyo posterior a la liquidación a 3 misiones
Aplicación de un sistema de turnos para prestar servicios de viajes las 24 horas del día a los clientes del Centro Regional de Servicios fuera del horario de trabajo, los fines de semana y los días feriados de las Naciones Unidas	Sí	El sistema de oficiales de turno para prestar servicios de viajes del Centro estuvo en funcionamiento para atender las exigencias relacionadas con los servicios de viajes comerciales; los oficiales de viajes estuvieron disponibles fuera del horario de trabajo, incluidos los fines de semana y días feriados
Servicios de auditoría, gestión del riesgo y cumplimiento de normas		
Aplicación de las recomendaciones de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna cuyo plazo vence a fin de año (31 de diciembre) y de todas las recomendaciones pendientes de ejercicios económicos anteriores formuladas por la Junta de Auditores y aceptadas por la administración	2	Las 2 recomendaciones de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna se aplicaron y archivaron
Aplicación de un marco amplio y adaptado de lucha contra el fraude y la corrupción, incluido el establecimiento de un registro de riesgos con planes detallados de tratamiento de los riesgos y respuesta	7	El Centro recomendó que se archivaran las 7 recomendaciones de la auditoría de la Junta de Auditores, que están pendientes de respuesta por parte de la Junta
	Sí	El Centro aplicó el marco de gestión de los riesgos institucionales, que abarca medidas de lucha contra el fraude y la corrupción adaptadas al Centro e incluye un registro de riesgos y un plan de tratamiento de riesgos aprobado por el comité de gestión de riesgos
Servicios de presupuesto, finanzas y presentación de informes		
Prestación de servicios de presupuesto, finanzas y contabilidad para un presupuesto de 40.651.600 dólares, de conformidad con la autoridad delegada	Sí	Se prestaron servicios de presupuesto, finanzas y contabilidad para el presupuesto aprobado de 40.272.300 dólares, de conformidad con la autoridad delegada
Finalización de los estados financieros anuales del Centro Regional de Servicios y las misiones clientes de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público y el Reglamento Financiero y la Reglamentación Financiera Detallada de las Naciones Unidas	Sí	Se finalizaron los estados financieros anuales del Centro Regional de Servicios y de 20 misiones clientes (3 de ellas, entidades liquidadas)
Servicios de personal civil		
Prestación de servicios de recursos humanos a una dotación máxima de 424 funcionarios civiles autorizados (137 de contratación internacional, 280 de contratación nacional y 7 Voluntarios de las Naciones Unidas), incluido apoyo para la	367	Servicios de recursos humanos, incluida la tramitación de indemnizaciones y prestaciones, prestados en el Centro a un promedio de 120 funcionarios internacionales, 241 funcionarios

tramitación de solicitudes de reembolso, derechos y prestaciones, la contratación, la gestión de los puestos, la preparación de presupuestos y la gestión de la actuación profesional, de conformidad con la autoridad delegada

Cursos de capacitación en la misión para 528 funcionarios civiles y apoyo para la capacitación fuera de la misión de 29 funcionarios civiles

Apoyo a la tramitación de 90 solicitudes de viaje en la misión y 10 fuera de la misión con fines distintos de la capacitación y 34 solicitudes de viaje con fines de capacitación para personal civil

Coordinación de la capacitación de 3.388 participantes en el Centro Regional de Capacitación y Conferencias para misiones que son clientes internos y externos y entidades no pertenecientes a la Secretaría

Instalaciones e infraestructura

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

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

Servicios de tecnologías geoespaciales, informáticas y de telecomunicaciones

Suministro de 449 radios de mano, 19 radios portátiles para vehículos y 4 radios de estación de base, y prestación de apoyo al respecto

nacionales y 6 Voluntarios de las Naciones Unidas, de conformidad con la autoridad delegada
La diferencia se debe a una tasa media de vacantes real superior a la presupuestada

1.643 Se impartieron 64 cursos de capacitación distintos al personal civil en el Centro

El Centro alentó al personal a que asistiera a cursos virtuales de capacitación y aprendizaje autónomo a un coste reducido o gratuito

6 Se proporcionaron al personal civil actividades de capacitación fuera del Centro

La diferencia se debió a las restricciones a los viajes relacionadas con la pandemia de COVID-19

3 Solicitudes de viaje en el Centro de personal civil con fines distintos de la capacitación procesadas

16 Solicitudes de viaje fuera del Centro

1 Solicitud de viaje en el Centro con fines de capacitación

3 Solicitudes de viaje fuera del Centro con fines de capacitación

La diferencia se debió a las restricciones a los viajes derivadas de la pandemia de COVID-19

3.327 Se coordinó la capacitación de los participantes, a saber, 442 participantes en línea y 2.885 presenciales en un formato híbrido

La ligera diferencia se debió al cierre del centro de capacitación del 10 de junio al 31 de julio de 2021 debido al confinamiento relacionado con la COVID-19

Sí El contrato de mantenimiento del Centro entró en vigor en junio de 2020, y el contratista es plenamente responsable de las funciones de mantenimiento. El Centro seguirá recurriendo a la MONUSCO para los servicios de mantenimiento que no forman parte del ámbito de competencias de los contratistas

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

449 Se proporcionaron radios portátiles de mano, de las cuales 405 se entregaron al personal y 44 se almacenaron, y además se prestó apoyo para su uso

	19 Radios portátiles para vehículos
	3 Radios de estación de base
	La radio de estación de base restante pertenecía al inventario de la Academia C4ISR de las Naciones Unidas para las Operaciones de Paz, que se financia con recursos extrapresupuestarios
Suministro, con los servicios de apoyo correspondientes, de 560 dispositivos informáticos y 58 impresoras para una dotación media de 449 usuarios finales civiles y uniformados, incluidos 100 dispositivos informáticos y 6 impresoras para la conectividad del personal de los contingentes, así como otros servicios comunes	690 Dispositivos informáticos
	La diferencia se debió a un retraso en la amortización de activos que habían superado su vida útil y a la acumulación de pedidos de sustitución de dichos activos, como resultado de retrasos en la cadena de suministro derivados de la pandemia de COVID-19
	62 Impresoras
	La diferencia se debió a que la amortización de las impresoras que habían superado su vida útil se demoró como consecuencia de la pandemia COVID-19, lo cual retrasó su enajenación
Servicios médicos	
Crédito para sufragar los costos de los servicios y suministros médicos, incluidos los planes de evacuación, en apoyo del dispensario de la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO	Sí Se pusieron a disposición del personal servicios y suministros médicos, incluidos los planes de evacuación, en apoyo del dispensario de la Base de Apoyo de Entebbe de la MONUSCO

Componente 1: Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos

41. La Sección de Prestaciones y Nómina de Sueldos prestó servicios de recursos humanos y nómina de sueldos a las tres categorías de personal: personal de contratación internacional, personal de contratación nacional y personal uniformado. La Sección está encabezada por un Director de Prestación de Servicios y comprende los servicios siguientes: incorporación y separación; prestaciones y nómina de sueldos del personal internacional; prestaciones y nómina de sueldos del personal nacional; y prestaciones y nómina de sueldos del personal uniformado. El confinamiento y la restricción de la circulación derivados de la COVID-19 afectaron al desempeño de la Sección, así como al volumen de transacciones.

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

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
2.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para completar los expedientes de incorporación recibidos en 70 días y tramitar el 100 % en 120 días (2019/20: 94 % / 97 %; 2020/21: 67 % / 83 %; 2021/22: 90 % / 100 %)	El 75 % de los expedientes de incorporación se completó en un plazo de 70 días, y el 96 %, en un plazo de 120 días La diferencia se debió a retrasos en la expedición de visados de entrada o a su no expedición para el personal de la UNMISS, la UNISFA y la UNSMIL, así como a una demora en la cesión del personal por parte de misiones y empleadores anteriores

2.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las primas de instalación y aprobar su pago en 5 días (2019/20: 99 %; 2020/21: 97 %; 2021/22: 98 %)

El 89 % de las primas de instalación se tramitó y se aprobó para el pago en un plazo de 5 días

El plazo de tramitación se vio afectado por el tiempo necesario para capacitar al personal nuevo y adicional en la línea de servicio. El objetivo del 98 % se alcanzó durante el cuarto trimestre

2.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las primas de traslado y aprobar su pago en 5 días (2019/20: 100 %; 2020/21: 98 %; 2021/22: 98 %)

El 90 % de las primas de traslado se tramitó y se aprobó para el pago en un plazo de 5 días

El tiempo de tramitación se vio afectado negativamente por el movimiento de personal en la línea de servicio resultante de la selección del personal del Centro por parte de otras entidades y por la cantidad de tiempo que se necesitó para capacitar al personal entrante, lo que supuso una pérdida de experiencia adquirida y una curva de aprendizaje para el personal nuevo. El objetivo del 98 % se alcanzó durante el cuarto trimestre

2.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para completar los expedientes de separación en 30 días laborables desde el último día de servicio (2019/20: 47 %; 2020/21: 66 %; 2021/22: 98 %)

El 87 % de los expedientes de separación se completó en un plazo de 30 días

La diferencia se debió a retrasos en la finalización del proceso de cesación en el servicio en las misiones clientes, así como a que la documentación para la separación del servicio que se presentó estaba incompleta y a otras inexactitudes, lo que obligó a reprocesar algunos casos

2.1.5 Mantenimiento del plazo para realizar los trámites de personal para los funcionarios internacionales con nombramientos iniciales antes de la fecha límite de la nómina (2019/20: no se aplica; 2020/21: 56 %; 2021/22: 98 %)

El 73 % de los trámites de personal para el personal internacional con nombramiento inicial se realizaron antes de la fecha límite de la nómina

La diferencia se debió a que el Centro no recibió la documentación completa de las misiones clientes a tiempo y a modificaciones en los trámites de personal ya procesados

2.1.6 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las solicitudes de viaje, incluida la emisión de pasajes para viajes de recursos humanos en 5 días (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 90 %)

El 87 % de las solicitudes de viaje, incluida la emisión de pasajes para viajes de recursos humanos, se tramitaron en un plazo de 5 días

La diferencia se debió a: a) las restricciones a los viajes internacionales y la baja disponibilidad de vuelos debido a la COVID-19, que retrasó las confirmaciones de los pasajes de avión; b) retrasos en la rectificación de errores en las solicitudes presentadas por los viajeros; c) retrasos relacionados con la expedición de visados de entrada; y d) retrasos en la finalización de las fechas de viaje tras la separación

Productos previstos

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

1.042 expedientes de incorporación previstos para el personal de contratación internacional (149 para la MINUSCA, 204 para la MONUSCO, 32 para la UNAMID, 36 para la UNISFA, 164 para la

810 Expedientes de incorporación del personal de contratación internacional tramitados (95 para la MINUSCA, 143 para la MONUSCO, 16 para la UNAMID, 33 para la UNISFA, 130 para la

UNMISS, 74 para la UNSOS, 209 para la MINUSMA, 13 para la MINURSO, 57 para la UNSOM, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 9 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 10 para la UNOCA, 4 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 1 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 14 para la UNSMIL, 5 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 29 para la UNITAMS y 27 para el Centro Regional de Servicios)

1.371 primas de traslado previstas para el personal de contratación internacional (158 para la MINUSCA, 348 para la MONUSCO, 36 para la UNAMID, 39 para la UNISFA, 169 para la UNMISS, 72 para la UNSOS, 204 para la MINUSMA, 21 para la MINURSO, 69 para la UNSOM, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 18 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 18 para la UNOCA, 22 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 2 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 95 para la UNSMIL, 11 para la UNOWAS, 3 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 1 para el Grupo de Expertos sobre Somalia, 42 para la UNITAMS y 38 para el Centro Regional de Servicios)

2.298 primas de instalación para el personal de contratación internacional (267 para la MINUSCA, 388 para la MONUSCO, 34 para la UNAMID, 65 para la UNISFA, 294 para la UNMISS, 214 para la UNSOS, 429 para la MINUSMA, 33 para la MINURSO, 104 para la UNSOM, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 18 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 22 para la UNOCA, 27 para la Oficina de

UNMISS, 70 para la UNSOS, 94 para la MINUSMA, 22 para la MINURSO, 45 para la UNSOM, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 13 para la UNOCA, 2 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 55 para la UNSMIL, 19 para la UNOWAS, 36 para la UNITAMS y 31 para el Centro Regional de Servicios)

La diferencia se debió a que hubo contrataciones que quedaron en suspenso, principalmente en la MONUSCO, la MINUSMA, la MINUSCA y la UNSOS, como consecuencia de la pandemia de COVID-19, lo cual se compensó en parte con un aumento del número de expedientes de incorporación a la UNITAMS a medida que la Misión se ampliaba

1.087 Primas de traslado para el personal de contratación internacional tramitadas (134 para la MINUSCA, 208 para la MONUSCO, 83 para la UNAMID, 33 para la UNISFA, 100 para la UNMISS, 70 para la UNSOS, 126 para la MINUSMA, 17 para la MINURSO, 45 para la UNSOM, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 8 para la UNOCA, 7 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 70 para la UNSMIL, 15 para la UNOWAS, 10 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 111 para la UNITAMS y 44 para el Centro Regional de Servicios)

La diferencia se debió principalmente a una reducción de las contrataciones en el primer trimestre del período que abarca el informe como consecuencia de los problemas derivados de la COVID-19 y a una cantidad de movimientos de personal inferior a la prevista, lo cual se compensó en parte con un mayor número de pagos de primas de traslado al personal de la UNAMID separado del servicio y con un mayor número de primas para la UNITAMS a medida que la Misión se ampliaba

1.544 Primas de instalación para el personal de contratación internacional tramitadas (178 para la MINUSCA, 290 para la MONUSCO, 29 para la UNAMID, 40 para la UNISFA, 176 para la UNMISS, 128 para la UNSOS, 206 para la MINUSMA, 30 para la MINURSO, 78 para la UNSOM, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 20 para la UNOCA, 5 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión

las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 5 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 264 para la UNSMIL, 13 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 62 para la UNITAMS y 56 para el Centro Regional de Servicios)

1.269 expedientes de separación para el personal de contratación internacional (125 para la MINUSCA, 317 para la MONUSCO, 358 para la UNAMID, 18 para la UNISFA, 98 para la UNMISS, 11 para la UNSOS, 105 para la MINUSMA, 6 para la MINURSO, 39 para la UNSOM, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 7 para la UNOCA, 3 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 2 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 100 para la UNSMIL, 4 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 33 para la UNITAMS y 30 para el Centro Regional de Servicios)

1.082 trámites de nombramiento inicial de personal de contratación internacional (156 para la MINUSCA, 217 para la MONUSCO, 32 para la UNAMID, 37 para la UNISFA, 172 para la UNMISS, 75 para la UNSOS, 216 para la

Africana, 87 para la UNSMIL, 31 para la UNOWAS, 7 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 179 para la UNITAMS, 53 para el Centro Regional de Servicios, 1 para el Departamento de Asuntos Políticos y de Consolidación de la Paz y 1 para la FPNUL)

La diferencia se debió a una reducción de las contrataciones en el primer trimestre del período que abarca el informe como consecuencia de los problemas derivados de la COVID-19, compensada ligeramente por un aumento del número de primas de instalación para la UNITAMS a medida que la Misión se ampliaba

575 Expedientes de separación para el personal de contratación internacional finalizados (83 para la MINUSCA, 97 para la MONUSCO, 184 para la UNAMID, 19 para la UNISFA, 55 para la UNMISS, 14 para la UNSOS, 40 para la MINUSMA, 3 para la MINURSO, 15 para la UNSOM, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 5 para la UNOCA, 2 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 1 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 18 para la UNSMIL, 3 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 11 para la UNITAMS, 1 para la Oficina del Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola, 2 para la UNIOGBIS y 11 para el Centro Regional de Servicios)

La diferencia se debió principalmente a: a) la menor tasa de separación del servicio en las misiones debido a la pandemia de COVID-19, ya que la movilidad del personal fue limitada; b) un número de separaciones del servicio inferior al previsto para la UNAMID, debido a la aceleración de la separación del servicio del personal de la UNAMID en 2020/21 por motivos de seguridad y a la reasignación de un mayor número de miembros del personal de la UNAMID, lo que redujo el número de miembros del personal que necesitaban expedientes de separación del servicio; y (c) una reducción de personal en la MONUSCO inferior a la prevista

439 Trámites de nombramiento inicial de personal de contratación internacional procesados (64 para la MINUSCA, 73 para la MONUSCO, 27 para la UNAMID, 13 para la UNISFA, 64 para la UNMISS, 13 para la UNSOS, 75 para la

MINUSMA, 13 para la MINURSO, 58 para la UNSOM, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 10 para la UNOCA, 6 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 1 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 26 para la UNSMIL, 5 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 30 para la UNITAMS y 17 para el Centro Regional de Servicios)

1.409 pasajes de viaje relacionados con recursos humanos emitidos (131 para la MINUSCA, 375 para la MONUSCO, 165 para la UNAMID, 29 para la UNISFA, 106 para la UNMISS, 116 para la UNSOS, 204 para la MINUSMA, 25 para la MINURSO, 48 para la UNSOM, 8 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 14 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 15 para la UNOCA, 6 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 2 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 29 para la UNSMIL, 5 para la UNOWAS, 100 para la UNITAMS y 31 para el Centro Regional de Servicios)

MINUSMA, 4 para la MINURSO, 9 para la UNSOM, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 4 para la UNOCA, 5 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 22 para la UNSMIL, 4 para la UNOWAS, 46 para la UNITAMS y 14 para el Centro Regional de Servicios)

La diferencia se debió a una reducción de las contrataciones en las misiones debido a las repercusiones de la pandemia de COVID-19, compensada con un aumento de los nombramientos iniciales en la UNITAMS

1.538 Pasajes de viaje relacionados con recursos humanos emitidos (185 para la MINUSCA, 236 para la MONUSCO, 128 para la UNAMID, 47 para la UNISFA, 146 para la UNMISS, 85 para la UNSOS, 286 para la MINUSMA, 30 para la MINURSO, 43 para la UNSOM, 11 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 18 para la UNOCA, 11 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 88 para la UNSMIL, 22 para la UNOWAS, 14 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 134 para la UNITAMS, 1 para la UNIOGBIS, 47 para el Centro Regional de Servicios y 6 para la OSSI)

La diferencia se debió a un mayor número de viajes relacionados con recursos humanos para la UNITAMS, ya que la Misión aumentó su huella, y a aumentos en diversas misiones debidos a la reasignación de personal de la UNAMID, que fue destinado a otras misiones

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

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

Indicadores de progreso previstos

3.1.1 Prórrogas de contratos concluidas a tiempo para la nómina de sueldos (2019/20: 94 %; 2020/21: 96 %; 2021/22: 99 %)

Indicadores de progreso reales

El 96 % de las prórrogas de contratos se concluyó a tiempo para la nómina de sueldos

La diferencia se debió a los retrasos en la recepción de las solicitudes de prórroga de contratos por parte de las misiones clientes, la finalización de los documentos de desempeño y el reprocesamiento de los trámites de personal o las modificaciones *a posteriori* de la información que figuraba en Umoja

3.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las prestaciones del personal recibidas en 14 días laborables (2019/20: 74 %; 2020/21: 83 %; 2021/22: 98 %)

El 89 % de las prestaciones del personal se tramitaron en un plazo de 14 días laborables

La diferencia se debió a: a) aumentos estacionales, como prórrogas de contratos, viajes en ejercicio de derechos y exámenes anuales de las prestaciones por familiares a cargo, que son difíciles de anticipar y afectan al rendimiento de la línea de servicio; b) la liquidación de las licencias de descanso y recuperación retroactivos pendientes; y c) la finalización de las auditorías de separación del servicio relacionadas con el cierre de la UNAMID para facilitar el rápido procesamiento de las separaciones del servicio y la tramitación de las pagas finales, que se llevaron a cabo con carácter prioritario

3.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las solicitudes de licencia (de descanso y recuperación, de enfermedad con certificado médico, especial sin sueldo, especial con sueldo, de paternidad y de maternidad) en 7 días (2019/20: 55 %; 2020/21: 56 %; 2021/22: 90 %)

El 65 % de las solicitudes de licencia de descanso y recuperación, licencia de enfermedad con certificado médico, licencia especial sin sueldo, licencia especial con sueldo y licencias de paternidad y maternidad se tramitó en el plazo de 7 días

La diferencia se debió en parte a: a) el retraso en la presentación de las solicitudes de viaje relacionadas con las licencias de descanso y recuperación de miembros del personal de las misiones en las que se proporcionaba transporte de las Naciones Unidas; y b) retrasos en la tramitación de las solicitudes de licencias de descanso y recuperación al nivel adecuado en las misiones

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
3.729 contratos de personal internacional prorrogados (500 para la MINUSCA, 650 para la MONUSCO, 460 para la UNAMID, 105 para la UNISFA, 600 para la UNMISS, 220 para la UNSOS, 650 para la MINUSMA, 63 para la MINURSO, 112 para la UNSOM, 9 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 16 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 19 para la UNOCA, 24 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 5 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 110 para la UNSMIL, 23 para la UNOWAS, 6 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 85 para la UNITAMS y 72 para el Centro Regional de Servicios)	3.442	Contratos de personal internacional prorrogados (477 para la MINUSCA, 680 para la MONUSCO, 453 para la UNAMID, 91 para la UNISFA, 529 para la UNMISS, 129 para la UNSOS, 632 para la MINUSMA, 45 para la MINURSO, 85 para la UNSOM, 9 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 18 para la UNOCA, 15 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 2 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 132 para la UNSMIL, 16 para la UNOWAS, 8 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 36 para la UNITAMS, 83 para el Centro Regional de Servicios, 1 para la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas y 1 para el Servicio de Actividades relativas a las Minas) La diferencia se debió principalmente al retraso en algunas solicitudes de prórroga de contratos, lo que dio lugar a que la efectividad de la prórroga se aplazara hasta el siguiente ciclo de ejecución

6.783 prestaciones del personal internacional tramitadas (1.104 para la MINUSCA, 865 para la MONUSCO, 519 para la UNAMID, 240 para la UNISFA, 1.360 para la UNMISS, 535 para la UNSOS, 1.055 para la MINUSMA, 97 para la MINURSO, 227 para la UNSOM, 20 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 24 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 49 para la UNOCA, 50 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 7 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 235 para la UNSMIL, 42 para la UNOWAS, 9 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 190 para la UNITAMS y 155 para el Centro Regional de Servicios)

2.706 solicitudes de licencia del personal internacional tramitadas (400 para la MINUSCA, 350 para la MONUSCO, 349 para la UNAMID, 85 para la UNISFA, 500 para la UNMISS, 185 para la UNSOS, 381 para la MINUSMA, 30 para la MINURSO, 100 para la UNSOM, 8 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 10 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 14 para la UNOCA, 19 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 4 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 83 para la UNSMIL, 16 para la UNOWAS, 5 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 67 para la UNITAMS y 100 para el Centro Regional de Servicios)

5.916 Prestaciones del personal internacional tramitadas (1.092 para la MINUSCA, 900 para la MONUSCO, 67 para la UNAMID, 175 para la UNISFA, 1.062 para la UNMISS, 423 para la UNSOS, 1.244 para la MINUSMA, 79 para la MINURSO, 129 para la UNSOM, 7 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 39 para la UNOCA, 54 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 7 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 184 para la UNSMIL, 63 para la UNOWAS, 17 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 198 para la UNITAMS, 166 para el Centro Regional de Servicios, 2 para el Equipo de Capacitación Civil Previa al Despliegue en Entebbe, 5 para el Servicio de Actividades relativas a las Minas, 1 para la OSSI y 2 para la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas)

La diferencia se debió principalmente a la aceleración de la separación del servicio del personal de la UNAMID en 2020/21 por motivos de seguridad y a los retrasos en la aprobación de exámenes anuales de las prestaciones por familiares a cargo correspondientes a 2021 antes del 30 de junio de 2022, debido a que algunos miembros del personal presentaron sus declaraciones con retraso

2.589 Solicitudes de licencia del personal internacional tramitadas (371 para la MINUSCA, 338 para la MONUSCO, 17 para la UNAMID, 88 para la UNISFA, 767 para la UNMISS, 126 para la UNSOS, 514 para la MINUSMA, 29 para la MINURSO, 62 para la UNSOM, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 8 para la UNOCA, 12 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 136 para la UNSMIL, 13 para la UNOWAS, 6 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 37 para la UNITAMS, 45 para el Centro Regional de Servicios, 5 para el Servicio de Actividades relativas a las Minas y 11 para la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas)

La diferencia se debió principalmente a la disminución del número de solicitudes de licencia para la UNAMID como consecuencia de la aceleración de la separación del servicio del personal en 2020/21, que se compensó en parte con un aumento del número de solicitudes de licencia para la UNMISS

21.080 solicitudes de licencia de descanso y recuperación del personal internacional tramitadas (3.110 para la MINUSCA, 3.500 para la MONUSCO, 1.000 para la UNAMID, 760 para la UNISFA, 4.500 para la UNMISS, 2.000 para la UNSOS, 4.000 para la MINUSMA, 200 para la MINURSO, 1.000 para la UNSOM, 70 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 40 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África y 900 para la UNSMIL)

11.597 Solicitudes de licencia de descanso y recuperación del personal internacional tramitadas (2.477 para la MINUSCA, 1.065 para la MONUSCO, 222 para la UNAMID, 468 para la UNISFA, 2.966 para la UNMISS, 689 para la UNSOS, 2.606 para la MINUSMA, 75 para la MINURSO, 427 para la UNSOM, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 520 para la UNSMIL, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 68 para el UNITAMS, 2 para la OSSI, 5 para el Servicio de Actividades relativas a las Minas y 4 para la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas)

La diferencia se debió principalmente a: a) una sobreestimación derivada de que en el análisis de tendencias se combinaron las solicitudes de licencias de descanso y recuperación con otras solicitudes de licencias, que se corrigió para el producto de la presupuestación basada en los resultados en el ejercicio 2022/23; b) las restricciones a los viajes relacionadas con la COVID-19, que continuaron durante el primer trimestre y, en algunos casos, el segundo trimestre del período 2021/22; y c) la aceleración de la separación del servicio del personal de la UNAMID en el ejercicio 2020/21, que se tradujo en un menor volumen de solicitudes de licencia en 2021/22 para la misión

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

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

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

4.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para completar las prórrogas de contratos antes del bloqueo para el cálculo de la nómina (2019/20: 98 %; 2020/21: 99 %; 2021/22: 99 %)

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

4.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las prestaciones del personal recibidas en 14 días laborables (2019/20: 100 %; 2020/21: 99 %; 2021/22: 90 %)

Conseguido. El 99 % de las prestaciones del personal de contratación nacional se tramitó en el plazo de 14 días laborables

4.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar las solicitudes de licencia (de enfermedad con certificado médico, especial sin sueldo, especial con sueldo, de paternidad y de maternidad) en 7 días (2019/20: 95 %; 2020/21: 81 %; 2021/22: 90 %)

Conseguido. El 96 % 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

4.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos relacionados con la nómina de sueldos antes de la fecha de pago mensual (2019/20: 100 %; 2020/21: 100 %; 2021/22: 100 %)	Conseguido. El 100 % de los pagos relacionados con la nómina de sueldos del personal nacional se tramitó antes de la fecha de pago mensual
4.1.5 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los finiquitos en 21 días desde el último día de servicio del personal (2019/20: 57 %; 2020/21: 94 %; 2021/22: 90 %)	Conseguido. El 93 % de los finiquitos se tramitó en un plazo de 21 días desde la fecha final del contrato
4.1.6 Mantenimiento del plazo para realizar los trámites de personal para los funcionarios nacionales con nombramientos iniciales antes de la fecha límite de la nómina (2019/20: no se aplica; 2020/21: 72 %; 2021/22: 98 %)	El 81 % de los trámites de personal para el personal nacional con nombramiento inicial se realizaron antes de la fecha de cierre de la nómina La diferencia se debió principalmente a los retrasos en la presentación de los documentos de incorporación al servicio por parte de las misiones clientes, además de los retrasos relacionados con las solicitudes recibidas inmediatamente antes del período de bloqueo de las nóminas

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
6.544 contratos de personal nacional prorrogados (581 para la MINUSCA, 1.672 para la MONUSCO, 945 para la UNAMID, 104 para la UNISFA, 1.427 para la UNMISS, 149 para la UNSOS, 881 para la MINUSMA, 162 para la MINURSO, 103 para la UNSOM, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 7 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 12 para la UNOCA, 21 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 4 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 64 para la UNSMIL, 24 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 4 para el Grupo de Expertos sobre Somalia, 113 para la UNITAMS y 263 para el Centro Regional de Servicios)	7.476	Contratos de personal nacional prorrogados (537 para la MINUSCA, 2.807 para la MONUSCO, 627 para la UNAMID, 141 para la UNISFA, 1.478 para la UNMISS, 120 para la UNSOS, 961 para la MINUSMA, 271 para la MINURSO, 109 para la UNSOM, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 22 para la UNOCA, 25 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 4 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 65 para la UNSMIL, 17 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 13 para la UNITAMS, 272 para el Centro Regional de Servicios y 1 para el Equipo de Capacitación Civil Previa al Despliegue, en Entebbe) La diferencia se debió principalmente a la emisión de prórrogas de contratos a corto plazo en previsión de la aprobación de los presupuestos, en particular en la MONUSCO, lo que dio lugar a que el volumen aumentara en el período que abarca el informe
8.383 prestaciones del personal nacional tramitadas (950 para la MINUSCA, 2.329 para la MONUSCO, 346 para la UNAMID, 275 para la UNISFA, 2.047 para la UNMISS, 201 para la UNSOS, 1.255 para la MINUSMA, 152 para la MINURSO, 180 para la UNSOM, 5 para la Oficina	6.212	Prestaciones del personal nacional tramitadas (504 para la MINUSCA, 1.831 para la MONUSCO, 48 para la UNAMID, 178 para la UNISFA, 1.940 para la UNMISS, 153 para la UNSOS, 845 para la MINUSMA, 87 para la MINURSO, 109 para la UNSOM, 10 para la

del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 7 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 17 para la UNOCA, 20 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 4 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 75 para la UNSMIL, 25 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 200 para la UNITAMS y 293 para el Centro Regional de Servicios)

1.586 solicitudes de licencia del personal nacional tramitadas (de enfermedad con certificado médico, especial sin sueldo, especial con sueldo, de paternidad y de maternidad) (168 para la MINUSCA, 305 para la MONUSCO, 128 para la UNAMID, 28 para la UNISFA, 257 para la UNMISS, 49 para la UNSOS, 219 para la MINUSMA, 99 para la MINURSO, 12 para la UNSOM, 3 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 5 para la UNOCA, 2 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 2 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 9 para la UNSMIL, 5 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 30 para la UNITAMS y 262 para el Centro Regional de Servicios)

76.620 nóminas del personal nacional tramitadas (6.948 para la MINUSCA, 20.064 para la MONUSCO, 11.280 para la UNAMID, 1.248 para la UNISFA, 16.536 para la UNMISS, 1.716 para la UNSOS, 9.684 para la MINUSMA, 1.944 para la MINURSO, 1.236 para la UNSOM, 72 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 84 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 144 para la UNOCA, 252 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 48 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 768 para la UNSMIL,

Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 12 para la UNOCA, 9 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 27 para la UNSMIL, 41 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 2 para el Grupo de Expertos sobre Somalia, 187 para el UNITAMS, 222 para el Centro de Servicios Regionales, 3 para el Servicio de Actividades relativas a las Minas y 2 para el Equipo de Capacitación Civil Previa al Despliegue, en Entebbe)

La diferencia se debió principalmente al proceso de aprobación automática en Umoja de las declaraciones anuales de los miembros del personal, que se introdujo después de que se hicieran las previsiones de objetivos, lo que dio lugar a que el volumen real de transacciones que el Centro tuvo que revisar y tramitar fuera inferior al previsto

1.569 Solicitudes de licencia del personal nacional tramitadas (243 para la MINUSCA, 283 para la MONUSCO, 19 para la UNAMID, 20 para la UNISFA, 480 para la UNMISS, 25 para la UNSOS, 284 para la MINUSMA, 57 para la MINURSO, 11 para la UNSOM, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 2 para la UNOCA, 1 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 3 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 16 para la UNSMIL, 6 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 1 para el Grupo de Expertos sobre Somalia, 8 para la UNITAMS, 103 para el Centro Regional de Servicios y 1 para el Equipo de Capacitación Civil Previa al Despliegue, en Entebbe)

64.292 Nóminas del personal nacional tramitadas (6.726 para la MINUSCA, 18.626 para la MONUSCO, 837 para la UNAMID, 1.358 para la UNISFA, 17.333 para la UNMISS, 1.583 para la UNSOS, 9.924 para la MINUSMA, 1.755 para la MINURSO, 1.197 para la UNSOM, 83 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 163 para la UNOCA, 210 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 59 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 759 para la UNSMIL, 284 para la UNOWAS, 24 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 49 para el Grupo de Expertos sobre Somalia, 510 para la

288 para la UNOWAS, 24 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 48 para el Grupo de Expertos sobre Somalia, 1.392 para la UNITAMS y 2.844 para el Centro Regional de Servicios)

767 finiquitos del personal nacional tramitados (26 para la MINUSCA, 68 para la MONUSCO, 543 para la UNAMID, 1 para la UNISFA, 30 para la UNMISS, 13 para la UNSOS, 46 para la MINUSMA, 8 para la MINURSO, 8 para la UNSOM, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 1 para la UNOCA, 1 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 3 para la UNSMIL y 18 para el Centro Regional de Servicios)

274 trámites de personal de funcionarios nacionales realizados (11 para la MINUSCA, 24 para la MONUSCO, 26 para la UNAMID, 32 para la UNMISS, 23 para la UNSOS, 49 para la MINUSMA, 1 para la MINURSO, 13 para la UNSOM, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 19 para la UNSMIL, 58 para la UNITAMS y 17 para el Centro Regional de Servicios)

UNITAMS, 2.789 para el Centro Regional de Servicios, 3 para el Servicio de Actividades relativas a las Minas y 20 para el Equipo de Capacitación Civil Previa al Despliegue, en Entebbe)

La diferencia se debió principalmente a la separación del servicio del personal de la UNAMID antes de lo previsto en 2020/21 por motivos de seguridad, lo que dio lugar a que el volumen de transacciones de nóminas para el personal nacional en 2021/22 fuera inferior a lo previsto

772 Finiquitos del personal nacional tramitados (22 para la MINUSCA, 121 para la MONUSCO, 438 para la UNAMID, 30 para la UNISFA, 17 para la UNMISS, 7 para la UNSOS, 45 para la MINUSMA, 31 para la MINURSO, 4 para la UNSOM, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 5 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 2 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS, 24 para el UNITAMS y 21 para el Centro Regional de Servicios)

458 Trámites de personal de funcionarios nacionales realizados (40 para la MINUSCA, 101 para la MONUSCO, 36 para la UNAMID, 29 para la UNISFA, 53 para la UNMISS, 10 para la UNSOS, 75 para la MINUSMA, 21 para la MINURSO, 8 para la UNSOM, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 3 para la UNOCA, 3 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 9 para la UNSMIL, 8 para la UNOWAS, 30 para la UNITAMS, 30 para el Centro Regional de Servicios y 1 para el Servicio de Actividades relativas a las Minas)

La diferencia se debió a que las misiones contrataron más personal nacional de lo previsto, debido a un mayor movimiento de personal, principalmente en la MONUSCO

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

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

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

5.1.1 Mantenimiento del plazo necesario para tramitar los pagos relacionados con la nómina de sueldos del personal uniformado antes de la fecha de pago mensual (2019/20: 100 %; 2020/21: 100 %; 2021/22: 100 %)

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

5.1.2 Mantenimiento de la proporción de sumas retenidas que se liberan en un plazo de 90 días después de la cesación en el servicio (2019/20: 65 %; 2020/21: 98 %; 2021/22: 98 %)

El 92 % de las sumas retenidas se liberó en un plazo de 90 días después de la fecha de cesación en el servicio

La diferencia se debió principalmente a las restricciones impuestas a las monedas extranjeras en algunos países que aportan contingentes

5.1.3 Mantenimiento del plazo necesario para liberar el anticipo de las dietas por misión en 3 días desde la recepción de la documentación completa (2019/20: 98 %; 2020/21: 99 %; 2021/22: 98 %)

Conseguido. El 99 % de los anticipos de las dietas por misión del personal uniformado se tramitó en los 3 días siguientes a la recepción de la documentación completa

5.1.4 Mantenimiento del plazo necesario para emitir los finiquitos del personal uniformado durante los 5 días laborables siguientes al último día de servicio y 100 % en 21 días (2019/20: no se aplica; 2020/21: 57 %; 2021/22: 90 % / 100 %)

El 23 % de los finiquitos se tramitaron en 5 días, y el 75 % en 21 días

La diferencia se debió principalmente a que algunas misiones clientes, como la UNISFA y la MONUSCO, presentaron con retraso los documentos completos de separación del servicio, por lo que se interrumpió el proceso de cesación en el servicio de Entebbe y se trasladó a las misiones, y a que el personal uniformado proporcionó información bancaria extranjera incompleta para realizar transferencias al extranjero. El cese de los registros de incorporación y cesación en el servicio en Entebbe se debió a las restricciones de viaje relacionadas con la COVID-19 y a que la MONUSCO estableció un aeródromo más grande en Goma, que podía albergar aviones de fuselaje ancho, por lo que no se necesitaba que el proceso se llevara a cabo desde Entebbe

5.1.5 Prórrogas de contratos concluidas a tiempo para la nómina de sueldos (2019/20: 95 %; 2020/21: 84 %; 2021/22: 99 %)

El 89 % de las prórrogas de contratos se concluyó a tiempo para la nómina de sueldos

La diferencia se debió principalmente a que hubo documentos de prórroga de las misiones clientes, especialmente de la UNAMID, que se recibieron con retraso

5.1.6 Mantenimiento del plazo para realizar los trámites de personal relacionados con los nombramientos iniciales y el despliegue de personal uniformado recibidos antes de la fecha límite de la nómina (2019/20: no se aplica; 2020/21: 78 %; 2021/22: 98 %)

El 83% de los trámites de personal se realizaron antes de la fecha límite para el pago de nóminas

La diferencia se debió principalmente a los retrasos en la salida del personal uniformado en varias misiones, lo que redujo la disponibilidad de puestos para el personal recién llegado, además del retraso en la presentación de los documentos de incorporación al servicio

Productos previstos

Productos obtenidos (número o sí/no) Observaciones

63.812 pagos relacionados con las nóminas del personal uniformado (11.988 para la MINUSCA, 12.708 para la MONUSCO, 3.500 para la UNAMID, 3.888 para la UNISFA, 15.792 para la UNMISS, 2.928 para la UNSOS, 9.696 para la MINUSMA, 2.640 para la MINURSO, 360 para la UNSOM, 36 para la UNSMIL, 24 para la UNOWAS, 12 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 240 para la UNITAMS)

47.387 Pagos relacionados con las nóminas del personal uniformado tramitados (11.690 para la MINUSCA, 10.077 para la MONUSCO, 3 para la UNAMID, 2.152 para la UNISFA, 12.550 para la UNMISS, 56 para la UNSOS, 8.467 para la MINUSMA, 1.842 para la MINURSO, 291 para la UNSOM, 28 para la UNSMIL, 5 para la UNOWAS, 9 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 217 para la UNITAMS)

7.175 dietas retenidas liberadas en los 90 días siguientes a la cesación en el servicio (1.195 para la MINUSCA, 1.252 para la MONUSCO, 700 para la UNAMID, 394 para la UNISFA, 1.939 para la UNMISS, 246 para la UNSOS, 1.095 para la MINUSMA, 307 para la MINURSO, 35 para la UNSOM, 8 para la UNSMIL, 2 para la UNOWAS y 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria)	La diferencia se debió principalmente a: a) el pronto retiro del personal uniformado de la UNAMID en 2020/21; b) el hecho de que la UNSOS y la UNISFA tuvieran menos personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas desplegado del previsto, así como retrasos en los despliegues o rotaciones y la prórroga de las asignaciones de los titulares; y c) el volumen de despliegues, que por lo general fue inferior al previsto debido a los problemas relacionados con la COVID-19 5.003 Dietas retenidas liberadas en los 90 días siguientes a la cesación en el servicio (1.036 para la MINUSCA, 883 para la MONUSCO, 97 para la UNAMID, 132 para la UNISFA, 1.729 para la UNMISS, 8 para la UNSOS, 888 para la MINUSMA, 199 para la MINURSO, 22 para la UNSOM, 5 para la UNSMIL y 4 para la UNITAMS) La diferencia se debió principalmente a: a) el pronto retiro del personal uniformado de la UNAMID; b) el hecho de que la UNSOS y la UNISFA tuvieran menos personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas desplegado del previsto, así como retrasos en los despliegues o rotaciones y la prórroga de las asignaciones de los titulares; y c) el volumen de despliegues, que por lo general fue inferior al previsto debido a los problemas relacionados con la COVID-19
6.750 anticipos de dietas por misión tramitados para el personal uniformado entrante (1.291 para la MINUSCA, 1.506 para la MONUSCO, 524 para la UNISFA, 1.753 para la UNMISS, 245 para la UNSOS, 1.161 para la MINUSMA, 233 para la MINURSO, 12 para la UNSOM, 3 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y 20 para la UNITAMS)	3.512 Anticipos de dietas por misión tramitados para el personal uniformado entrante (989 para la MINUSCA, 948 para la MONUSCO, 5 para la UNAMID, 219 para la UNISFA, 950 para la UNMISS, 1 para la UNSOS, 271 para la MINUSMA, 118 para la MINURSO, 7 para la UNSOM, 2 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS y 1 para la UNITAMS) La diferencia se debió principalmente a que el volumen de despliegues fue por lo general inferior al previsto debido a los problemas relacionados con la COVID-19

4.506 finiquitos del personal uniformado tramitados (748 para la MINUSCA, 706 para la MONUSCO, 542 para la UNAMID, 248 para la UNISFA, 1.161 para la UNMISS, 127 para la UNSOS, 747 para la MINUSMA, 191 para la MINURSO, 25 para la UNSOM, 9 para la UNSMIL y 2 para la UNOWAS)

3.718 Finiquitos del personal uniformado tramitados (778 para la MINUSCA, 752 para la MONUSCO, 86 para la UNAMID, 272 para la UNISFA, 854 para la UNMISS, 3 para la UNSOS, 772 para la MINUSMA, 177 para la MINURSO, 17 para la UNSOM, 4 para la UNSMIL y 3 para la UNITAMS)

La diferencia se debió principalmente a: a) el pronto retiro del personal uniformado de la UNAMID; y b) retrasos en los despliegues o rotaciones y prórroga de las asignaciones de los titulares en algunas misiones

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

42. La Sección de Viajes, Solicitudes de Reembolso y Subsidios de Educación prestó servicios de emisión de pasajes y reembolso de gastos de viaje a todas las categorías de viajeros (personal de contratación internacional, de contratación nacional y uniformado, consultores/contratistas, Voluntarios de las Naciones Unidas, participantes en reuniones, etc.) y servicios de gestión de solicitudes de anticipos y reembolso del subsidio de educación presentadas al personal internacional, y tramitó las solicitudes de viaje para viajes oficiales y reglamentarios, así como las solicitudes de viaje, los envíos y los informes de gastos correspondientes al personal uniformado. La sección estuvo encabezada por un Director de Prestación de Servicios y abarcó las líneas de servicios siguientes: línea de servicios de viajes, línea de servicios de solicitudes de reembolso y línea de servicios de subsidios de educación.

Línea de servicios de viajes

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

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

6.1.1 Mantenimiento del plazo para tramitar las solicitudes de viaje, incluida la emisión de pasajes para viajes oficiales para todas las categorías de viajeros, en 3 días (2019/20: 86 %; 2020/21: 71 %; 2021/22: 90 %)

El 70 % de las solicitudes de viajes oficiales de todas las categorías de viajeros se tramitaron en un plazo de 3 días

La diferencia se debió principalmente a las restricciones de viaje derivadas de la pandemia de COVID-19, que dio lugar a frecuentes cambios en los planes de viaje y planteó retos en cuanto a la obtención de itinerarios que permitieran a los viajeros llegar a sus destinos

6.1.2 Mantenimiento del plazo para tramitar las solicitudes de viaje, incluida la emisión de pasajes para viajes reglamentarios y para los relacionados con el personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas, en 5 días para todas las categorías de personal (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 90 %)

El 78 % de las solicitudes de viaje para viajes reglamentarios y para los relacionados con el personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas y con todas las categorías de viajeros se tramitaron en un plazo de 5 días

La diferencia se debió a: a) cambios de última hora en las fechas de viaje por diversos motivos, como retrasos en los visados y la documentación médica; b) retrasos en la aprobación de los costos de vuelo por parte de las misiones; y c) retrasos en la confirmación de los itinerarios disponibles

6.1.3 Mantenimiento del plazo para tramitar las solicitudes de pago de una suma fija para viajes reglamentarios en 5 días (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 90 %)

El 68 % de las solicitudes de pago de una suma fija para viajes reglamentarios se tramitaron en un plazo de 5 días

La diferencia se debió al tiempo que tardaron los viajeros en aceptar las solicitudes de una suma fija, así como al tiempo adicional necesario para proporcionar una suma fija, debido a la limitada disponibilidad de vuelos hacia y desde muchos lugares como consecuencia de las perturbaciones en el sector aéreo causadas por las restricciones de viaje relacionadas con la COVID-19

6.1.4 Mantenimiento del plazo para tramitar los envíos del personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas en 2 días naturales a partir de la aprobación de la solicitud de viaje (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 90 %)

El 66 % de los envíos del personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas se tramitaron en un plazo de 2 días naturales desde la aprobación de la solicitud de viaje

La diferencia se debió a retrasos a la hora de recibir la información completa necesaria para tramitar las solicitudes de envío

6.1.5 Supervisión del cumplimiento del requisito de comprar los pasajes al menos 16 días naturales antes de la fecha del viaje y presentación de informes al respecto (2019/20: 58 %; 2020/21: 28 %; 2021/22: 75 %)

El 42 % de los pasajes se compraron al menos 16 días naturales antes de la fecha del viaje

La diferencia se debió a: a) retrasos en la aprobación de los planes de viaje; b) retrasos a la hora de determinar qué persona viaja, o cambios de pasajero; c) retrasos en la presentación de las solicitudes de viaje por parte de los miembros del personal; y d) retrasos debidos a las repercusiones de la pandemia de COVID-19 en el sector de los viajes a nivel mundial y al desigual restablecimiento de los servicios de vuelos comerciales

Productos previstos

Productos obtenidos (número o sí/no)

Observaciones

5.370 solicitudes de viajes oficiales (que requieren la emisión de un pasaje) tramitadas para todas las categorías de viajeros (916 para la MINUSCA, 597 para la MONUSCO, 207 para la UNAMID, 220 para la UNISFA, 925 para la UNMISS, 514 para la UNSOS, 799 para la MINUSMA, 93 para la MINURSO, 172 para la UNSOM, 278 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 64 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 159 para la UNOCA, 53 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 11 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 44 para la UNSMIL, 64 para la UNOWAS, 27 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 2 para el Grupo de Expertos sobre Somalia, 149 para la UNITAMS y 76 para el Centro Regional de Servicios)

3.937 Solicitudes de viajes oficiales tramitadas para todas las categorías de viajeros (372 para la MINUSCA, 355 para la MONUSCO, 34 para la UNAMID, 114 para la UNISFA, 219 para la UNMISS, 285 para la UNSOS, 490 para la MINUSMA, 97 para la MINURSO, 153 para la UNSOM, 262 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 294 para la UNOCA, 105 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 32 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 175 para la UNSMIL, 523 para la UNOWAS, 113 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 207 para la UNITAMS, 61 para el Centro Regional de Servicios, 13 para el Servicio de Actividades relativas a las Minas, 5 para la Oficina de la Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas, 14 para la OSSI, 2 para el Departamento de Seguridad, 5 para el Departamento de Operaciones de Paz,

6.306 solicitudes de viajes reglamentarios y de los relacionados con el personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas tramitadas para las categorías de personal pertinentes (1.110 para la MINUSCA, 1.219 para la MONUSCO, 290 para la UNAMID, 301 para la UNISFA, 1.431 para la UNMISS, 289 para la UNSOS, 1.276 para la MINUSMA, 302 para la MINURSO, 42 para la UNSOM, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 1 para la UNOCA, 3 para la UNSMIL, 3 para la UNOWAS, 4 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 21 para la UNITAMS y 8 para el Centro Regional de Servicios)

7.777 solicitudes de pago de una suma fija para viajes reglamentarios del personal internacional tramitadas (3.190 para la MINUSCA, 224 para la MONUSCO, 530 para la UNAMID, 34 para la UNISFA, 221 para la UNMISS, 78 para la UNSOS, 3.005 para la MINUSMA, 113 para la MINURSO, 36 para la UNSOM, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 29 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 6 para la UNOCA, 2 para la UNSMIL, 1 para la UNOWAS, 14 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 219 para la UNITAMS y 74 para el Centro Regional de Servicios)

4 para la Oficina de la Representante Especial del Secretario General sobre la Violencia Sexual en los Conflictos, 1 para la Comisión Económica para África y 2 para la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito)

La diferencia se debió a las restricciones de viaje derivadas de la pandemia de COVID-19, que se compensaron en parte con el aumento de las solicitudes de viaje de la UNOWAS, como consecuencia de la reanudación de las reuniones y seminarios a mediana y gran escala por parte de la Oficina, y de la UNSMIL, que celebró múltiples consultas de alto nivel para las que se requerían viajes frecuentes

6.123 Solicitudes de viajes reglamentarios y los relacionados con el personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas tramitadas para las categorías de personal pertinentes (1.253 para la MINUSCA, 1.281 para la MONUSCO, 6 para la UNAMID, 373 para la UNISFA, 1.207 para la UNMISS, 211 para la UNSOS, 1.409 para la MINUSMA, 287 para la MINURSO, 39 para la UNSOM, 1 para la UNOCA, 13 para la UNSMIL, 5 para la UNOWAS, 31 para el UNITAMS, 6 para el Centro Regional de Servicios y 1 para el Servicio de Actividades relativas a las Minas)

11.816 Solicitudes de pago de una suma fija para viajes reglamentarios del personal internacional tramitadas (3.729 para la MINUSCA, 1.808 para la MONUSCO, 181 para la UNAMID, 50 para la UNISFA, 303 para la UNMISS, 1.172 para la UNSOS, 3.691 para la MINUSMA, 86 para la MINURSO, 594 para la UNSOM, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 13 para la UNOCA, 16 para la UNSMIL, 6 para la UNOWAS, 1 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 81 para la UNITAMS y 81 para el Centro Regional de Servicios)

El aumento se debió a la relajación de las restricciones de viaje relacionadas con la COVID-19 y a la reanudación de los viajes por todo el mundo, lo que provocó un aumento de las solicitudes de viaje reglamentario. El acusado aumento de este volumen se apreció durante la segunda mitad del ejercicio y se debió a la relajación de las restricciones de tránsito en todo

6.251 envíos de efectos personales para el despliegue inicial y la repatriación del personal uniformado (1.379 para la MINUSCA, 1.160 para la MONUSCO, 344 para la UNAMID, 254 para la UNISFA, 1.770 para la UNMISS, 144 para la UNSOS, 819 para la MINUSMA, 336 para la MINURSO, 13 para la UNSOM, 2 para la UNSMIL y 30 para la UNITAMS)	el mundo, lo que provocó una demanda de este tipo de viajes por parte de los funcionarios superior a la prevista 4.100 Envíos de efectos personales para el despliegue inicial y la repatriación del personal uniformado tramitados (1.133 para la MINUSCA, 757 para la MONUSCO, 1 para la UNAMID, 272 para la UNISFA, 948 para la UNMISS, 66 para la UNSOS, 634 para la MINUSMA, 254 para la MINURSO, 17 para la UNSOM, 1 para la UNSMIL y 17 para la UNITAMS) La diferencia se debió a la reducción anticipada de la UNAMID en 2020/21 y a que hubo más miembros del personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas que utilizaron la franquicia para equipaje en las aerolíneas comerciales en lugar de optar por el transporte no acompañado de efectos personales
--	---

Línea de servicios de solicitudes de reembolso

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

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
7.1.1 Mantenimiento del plazo para tramitar los informes de gastos en 10 días (2019/20: 73 %; 2020/21: 87 %; 2021/22: 90 %)	Conseguido. El 91 % de los informes de gastos se tramitó en un plazo de 10 días
<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no) Observaciones</i>
8.422 informes de gastos de viaje tramitados para viajes oficiales (incluidos los viajes de grupo del personal uniformado internacional) de todas las categorías de personal (791 para la MINUSCA, 2.038 para la MONUSCO, 369 para la UNAMID, 211 para la UNISFA, 1.281 para la UNMISS, 360 para la UNSOS, 1.136 para la MINUSMA, 304 para la MINURSO, 137 para la UNSOM, 170 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 35 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 132 para la UNOCA, 45 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 9 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 697 para la UNSMIL, 272 para la UNOWAS, 136 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 266 para la UNITAMS y 33 para el Centro Regional de Servicios)	7.611 Informes de gastos de viaje tramitados para viajes oficiales de todas las categorías de personal (527 para la MINUSCA, 2.406 para la MONUSCO, 120 para la UNAMID, 411 para la UNISFA, 803 para la UNMISS, 245 para la UNSOS, 1.227 para la MINUSMA, 280 para la MINURSO, 111 para la UNSOM, 179 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 149 para la UNOCA, 33 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 23 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 398 para la UNSMIL, 405 para la UNOWAS, 174 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 101 para la UNITAMS, 1 para la Oficina del Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola y 17 para el Centro Regional de Servicios)

4.654 informes de gastos de viaje tramitados para viajes reglamentarios del personal internacional (841 para la MINUSCA, 351 para la MONUSCO, 611 para la UNAMID, 87 para la UNISFA, 1.344 para la UNMISS, 351 para la UNSOS, 611 para la MINUSMA, 27 para la MINURSO, 168 para la UNSOM, 2 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 5 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 3 para la UNOCA, 3 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 2 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 73 para la UNSMIL, 6 para la UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 140 para la UNITAMS y 27 para el Centro Regional de Servicios)

3.840 reembolsos de gastos de seguridad del personal uniformado tramitados (90 para la MINUSCA, 2.900 para la MONUSCO, 600 para la UNAMID y 250 para la MINUSMA)

La diferencia se debió principalmente a las restricciones de viaje derivadas de la pandemia de COVID-19 en algunas misiones, en particular la MINUSCA, la UNMISS, la UNSMIL y la UNITAMS, compensadas en parte por aumentos en la MONUSCO, la UNISFA y la UNOWAS. La UNOWAS reanudó las reuniones y seminarios a mediana y gran escala durante el período que abarca el informe, lo que dio lugar a un aumento de la tramitación de informes de gastos de viaje de no funcionarios (por ejemplo, participantes en reuniones)

7.045 Informes de gastos de viaje tramitados para viajes reglamentarios del personal internacional (1.286 para la MINUSCA, 927 para la MONUSCO, 148 para la UNAMID, 158 para la UNISFA, 1.176 para la UNMISS, 491 para la UNSOS, 2.119 para la MINUSMA, 45 para la MINURSO, 272 para la UNSOM, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 9 para la UNOCA, 5 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 1 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 306 para la UNSMIL, 11 para la UNOWAS, 3 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 36 para la UNITAMS, 50 para el Centro Regional de Servicios y 1 para la OSSI)

La diferencia se debió al aumento de los informes de gastos presentados por funcionarios para solicitar el reembolso de los gastos de cuarentena obligatoria y los gastos de las pruebas y certificados de COVID-19 durante la pandemia de COVID-19, que eran reembolsables de conformidad con las orientaciones sobre viajes oficiales durante la pandemia de COVID-19 facilitadas por la Secretaría

5.425 Reembolsos de gastos de seguridad del personal uniformado tramitados (127 para la MINUSCA, 5.053 para la MONUSCO, 232 para la MINUSMA y 13 para UNITAMS)

La diferencia se debió principalmente al aumento del número de miembros del personal de policía de las Naciones Unidas de la MONUSCO que se trasladaron de alojamientos compartidos a individuales, lo que dio lugar a un mayor número de solicitudes de reembolso de gastos de seguridad. Ello se vio compensado en parte con la no exigencia de reembolsos de seguridad al personal uniformado de la UNAMID tras su traslado al supercampamento de la UNAMID por motivos de seguridad

Línea de servicios de subsidios de educación

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

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
8.1.1 Porcentaje de solicitudes del subsidio de educación (anticipos y reembolsos) tramitadas en un plazo de 4 semanas (2019/20: 66 %; 2020/21: 99 %; 2021/22: 96 %)	Conseguido. El 97 % de las solicitudes del subsidio de educación (anticipos y reembolsos) se tramitó en el plazo de 4 semanas
8.1.2 Porcentaje de solicitudes no conformes del subsidio de educación (anticipos y reembolsos) devueltas en un plazo de 14 días naturales, (2019/20: 74 %; 2020/21: 84 %; 2021/22: 90 %)	El 86 % de las solicitudes no conformes del subsidio de educación (anticipos y reembolsos) se devolvió en el plazo de 14 días; el 92 % se devolvió en un plazo de 20 días naturales La diferencia se debió a la decisión del Centro de retrasar la devolución de los casos para dar más tiempo a los clientes a presentar la documentación que faltaba, dadas las demoras en responder por parte de las instituciones educativas que habían cerrado parcial o totalmente durante la pandemia de COVID-19
<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o si/no) Observaciones</i>
6.404 solicitudes del subsidio de educación (957 para la MINUSCA, 853 para la MONUSCO, 400 para la UNAMID, 256 para la UNISFA, 1.325 para la UNMISS, 605 para la UNSOS, 990 para la MINUSMA, 111 para la MINURSO, 174 para la UNSOM, 14 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 1 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 49 para la UNOCA, 55 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 10 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 37 para la UNIOGBIS, 188 para la UNSMIL, 40 para la UNOWAS, 10 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 2 para el Grupo de Expertos sobre Somalia, 163 para la UNITAMS, 16 para la Oficina del Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola y 148 para el Centro Regional de Servicios)	6.504 Solicitudes de subsidios de educación (solicitudes de reembolso y anticipos) tramitadas (1.149 para la MINUSCA, 886 para la MONUSCO, 173 para la UNAMID, 264 para la UNISFA, 1.425 para la UNMISS, 515 para la UNSOS, 1.145 para la MINUSMA, 104 para la MINURSO, 168 para la UNSOM, 25 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 40 para la UNOCA, 50 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 8 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 183 para la UNSMIL, 61 para la UNOWAS, 79 para la UNITAMS y 229 para el Centro Regional de Servicios)

Componente 3: Sección de Servicios al Cliente

43. La Sección de Servicios al Cliente se encargó de todos los servicios a los clientes y de la gestión del conocimiento al respecto, de dar solución a las consultas de los clientes y de establecer relaciones con todas las misiones clientes. La Sección estaba a cargo de un Jefe de Sección y se componía de la Dependencia de Relaciones con los Clientes y Gestión del Conocimiento y de la Dependencia de Apoyo al Cliente.

44. La Sección coordinó sesiones virtuales de interacción con los clientes, con el fin de mejorar la gestión de las relaciones con ellos y abordar cuestiones estratégicas y operacionales clave que afectaban a las entidades clientes. La Sección mantuvo un enfoque centrado y centralizado de la gestión de las consultas que incluyó: la mejora de las aptitudes de su personal con respecto a la gestión de las consultas, la asignación de las consultas en función de las aptitudes del personal, la aplicación de un mecanismo de seguimiento y un modelo de apoyo para el equipo y la utilización de una estrategia bien definida para gestionar las consultas pendientes. La puntuación global de la solución de consultas dentro de los plazos establecidos estuvo sistemáticamente por encima de la meta prevista, y las mejoras trimestrales permitieron que la puntuación general siguiera ascendiendo. La Sección también mantuvo una comunicación proactiva con los clientes para que estuvieran al tanto de la situación de sus prestaciones. El nivel general de satisfacción de los clientes mejoró en comparación con períodos anteriores.

Logro previsto 9.1: 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>
9.1.1 Mantenimiento del plazo para resolver consultas de clientes en 7 días laborables (2019/20: 76 %; 2020/21: 86 %; 2021/22: 75 %)	Conseguido. El 90 % de las consultas de los clientes se resolvieron en 7 días laborables
9.1.2 Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con todos los servicios según los resultados de 1 encuesta anual (2019/20: 73 %; 2020/21: 75 %; 2021/22: 75 %)	Conseguido. En diciembre de 2021 se realizó 1 encuesta anual de satisfacción de los clientes, correspondiente al período comprendido entre enero y diciembre de 2021, y el índice de satisfacción fue del 76 %
9.1.3 Mantenimiento del porcentaje de consultas atendidas y resueltas anualmente para todas las categorías de personal (2019/20: 100 %; 2020/21: 100 %; 2021/22: 85 %)	Conseguido. Se atendió y resolvió el 100% de las consultas de los clientes
9.1.4 Número de visitas a misiones clientes o sesiones de interacción en línea (2019/20: no se aplica; 2020/21: 8 sesiones; 2021/22: 12 sesiones)	Conseguido. Se realizaron 14 visitas a misiones clientes o sesiones de interacción en línea
9.1.5 Examen anual de los documentos de gestión del conocimiento centralizados en una ubicación (2019/20: no se aplica; 2020/21: 1 examen; 2021/22: 1 examen)	Conseguido. Se llevó a cabo el examen anual de los documentos de gestión del conocimiento. Las preguntas más frecuentes y los formularios de transacción se revisaron con las líneas de servicio respectivas
<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no) Observaciones</i>
9.408 consultas resueltas para todas las categorías de personal (1.370 para la MINUSCA, 1.727 para la MONUSCO, 1.374 para la UNAMID, 196 para la UNISFA, 1.875 para la UNMISS, 316 para la UNSOS, 1.346 para la MINUSMA, 131 para la MINURSO, 99 para la UNSOM, 17 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 28 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 33 para la UNOCA, 13 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 2 para	4.639 Consultas resueltas para todas las categorías de personal (786 para la MINUSCA, 1.221 para la MONUSCO, 166 para la UNAMID, 70 para la UNISFA, 981 para la UNMISS, 102 para la UNSOS, 1.080 para la MINUSMA, 58 para la MINURSO, 31 para la UNSOM, 8 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 2 para la UNOCA, 10 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 2 para la UNIOGBIS, 18 para la UNSMIL, 21 para la

la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 60 para la UNSMIL, 20 para la UNOWAS, 8 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 4 para el Grupo de Expertos sobre Somalia, 180 para la UNITAMS y 609 para el Centro Regional de Servicios)

UNOWAS, 2 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 34 para la UNITAMS y 47 para el Centro Regional de Servicios)

La diferencia se debió a la falta de datos de tendencias, que se ha rectificado para el ejercicio presupuestario 2022/23, y a la aplicación de varias iniciativas para mejorar los servicios a los clientes, lo que ha dado lugar a una disminución del volumen de consultas. Entre las iniciativas figuraron la comunicación proactiva con los clientes en relación con sus derechos a prestaciones en los casos en que esperaban recuperar gastos, y la celebración de: a) sesiones de creación de capacidad con las misiones clientes sobre los procesos del subsidio de educación y los viajes antes de la temporada en que esos servicios se encuentran más solicitados; b) sesiones periódicas de interacción con los clientes en las que se aclararon y abordaron distintas cuestiones; y c) sesiones periódicas dedicadas a cuestiones de recursos humanos con el personal del Centro

1 encuesta a clientes completada anualmente por el Centro

1 Se realizó la encuesta a clientes correspondiente a 2020/21, y los resultados se comunicaron a los interesados

12 visitas a misiones clientes o sesiones en línea de interacción con los clientes para mejorar las relaciones con estos y la resolución de consultas

14 Se celebraron 12 sesiones virtuales de interacción con clientes, 1 visita sobre el terreno a la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos y 1 visita sobre el terreno a la UNMISS

Examen anual de los documentos de gestión del conocimiento

Sí Se llevó a cabo 1 examen anual de los documentos de gestión del conocimiento

Componente 4: Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento

45. La Sección de Servicios Financieros y Vigilancia del Cumplimiento siguió realizando sus funciones básicas de contabilidad y gestión financiera, como los registros del libro mayor, la gestión de las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar, las actividades de conciliación bancaria, la supervisión de controles internos, la tramitación de facturas y las funciones de tesorería. La Sección consta de cuatro líneas de servicios: la Dependencia de Contabilidad, la Dependencia de Control Interno y las líneas de servicios de proveedores y caja.

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

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

10.1.1 Presentación de informes financieros mensuales (balance de prueba y otros estados financieros) en los plazos mensuales establecidos por la Sede (2019/20: 100 %; 2020/21: 100 %; 2021/22: 100 %)

Conseguido. El 100 % de los informes financieros mensuales se presentaron en los plazos establecidos

10.1.2 Mantenimiento del plazo necesario para pagar las facturas a los proveedores tras la recepción de los documentos de pago íntegro en 27 días (2019/20: 93 %; 2020/21: 94 %; 2021/22: 100 %)	Conseguido. El 100 % de las facturas de proveedores se tramitaron y pagaron en los 27 días siguientes a la recepción de los documentos de pago íntegro
10.1.3 Tramitación de las facturas con descuento por pronto pago obtenidas de los proveedores con arreglo a las condiciones contractuales (2019/20: 98 %; 2020/21: 95 %; 2021/22: 100 %)	Se obtuvo de los proveedores el 98 % de los descuentos por pronto pago La diferencia se debió principalmente a los retrasos en la certificación de los justificantes por los responsables de los presupuestos, lo que impidió que el Centro cumpliera los ajustados objetivos de pago
10.1.4 Porcentaje de pagos no relacionados con el personal (proveedores) efectuados en un plazo de 3 días laborables (2019/20: 97 %; 2020/21: 98 %; 2021/22: 85 %)	Conseguido. El 98 % de los pagos no relacionados con el personal se tramitó en un plazo de 3 días laborables
10.1.5 Porcentaje de pagos relacionados con el personal efectuados en la fecha prevista o antes de esa fecha (2019/20: 100 %; 2020/21: 100 %; 2021/22: 100 %)	Conseguido. El 100 % de los pagos relacionados con la nómina de sueldos del personal internacional se efectuó en la fecha prevista o antes
10.1.6 Porcentaje de mantenimiento de datos bancarios tramitado en 5 días laborables (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 100 %)	El 97% de las actualizaciones de datos bancarios se procesaron en un plazo de 5 días laborables La diferencia se debió a los retrasos en el procesamiento de los datos bancarios aprobados fuera del Centro, que incluían datos bancarios de bancos internos fuera de África

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
Preparación de 252 informes financieros mensuales (hasta la fase de balance de prueba) para 21 clientes (MINUSCA, MONUSCO, UNAMID, UNISFA, UNMISS, UNSOS, MINUSMA, MINURSO, UNSOM, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, UNOCA, Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, UNSMIL, UNOWAS, Comisión Mixta Camerún-Nigeria, Grupo de Expertos sobre Somalia, Oficina del Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola, UNITAMS y Centro Regional de Servicios)	296	Informes financieros mensuales (hasta la fase de balance de prueba) preparados para 25 clientes (MINUSCA, MONUSCO, UNAMID, UNISFA, UNMISS, UNSOS, MINUSMA, MINURSO, UNSOM, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, UNOCA, Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, UNSMIL, UNOWAS, Comisión Mixta Camerún-Nigeria, Oficina del Coordinador de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola, UNITAMS, UNMEER, UNIOGBIS, Misión de las Naciones Unidas en Liberia, Operación de las Naciones Unidas en Côte d'Ivoire, Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Sahel y Centro Regional de Servicios) La diferencia se debió principalmente a la preparación de informes para las misiones liquidadas (en concreto, la UNMEER, la

Tramitación de 43.745 pagos a proveedores (6.770 para la MINUSCA, 8.483 para la MONUSCO, 1.992 para la UNAMID, 1.171 para la UNISFA, 5.145 para la UNMISS, 9.715 para la UNSOS, 7.322 para la MINUSMA, 1.380 para la MINURSO, 180 para la UNSOM, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 205 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 139 para la UNOCA, 24 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 22 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 2 para la UNIOGBIS, 40 para la UNSMIL, 63 para la UNOWAS, 29 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 15 para el Grupo de Expertos sobre Somalia, 118 para el Coordinador para la Respuesta de Emergencia al Ébola, 679 para la UNITAMS y 247 para el Centro Regional de Servicios)

Realización de 13.215 pagos no relacionados con el personal (proveedores) (1.334 para Barclays Bank Uganda, 144 para Interbank Burundi, 3.025 para Citibank Congo, 1.800 para Ecobank Central Africa, 2.240 para Citibank Côte d'Ivoire, 1.167 para Ecobank Côte d'Ivoire, 132 para Citibank Gabón, 102 para Barclays Bank Ghana, 32 para Ecobank Guinea, 15 para Aman Bank Libia, 11 para el Moroccan Bank for External Trade, 439 para Citibank Morocco, 3 para el Banque de Développement du Mali, 1.212 para el Bank of Khartoum, 50 para Standard Chartered Bank Sierra Leona, 125 para Citibank Senegal, 1.369 para Citibank Kenya y 15 para Ecobank South Sudan)

Tramitación de 17.845 facturas de viajes y envíos (2.609 para la MINUSCA, 2.762 para la MONUSCO, 2.042 para la UNAMID, 727 para la UNISFA, 2.738 para la UNMISS, 1.161 para la UNSOS, 2.721 para la MINUSMA, 821 para la MINURSO, 109 para la UNSOM, 60 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario

UNIOGBIS, la Misión de las Naciones Unidas en Liberia, la Operación de las Naciones Unidas en Côte d'Ivoire y la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Sahel), que no se habían incluido en la previsión original

44.565 Pagos a proveedores tramitados (8.213 para la MINUSCA, 6.929 para la MONUSCO, 324 para la UNAMID, 1.905 para la UNISFA, 6.003 para la UNMISS, 10.288 para la UNSOS, 7.947 para la MINUSMA, 1.583 para la MINURSO, 65 para la UNSOM, 6 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 4 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 136 para la UNOCA, 88 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 4 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 424 para la UNSMIL, 341 para la UNOWAS, 39 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 148 para la UNITAMS y 118 para el Centro Regional de Servicios)

La diferencia se debió a un aumento de los pagos a proveedores con respecto a la MINUSCA, la UNISFA y la UNMISS, compensado en parte por un volumen de pagos inferior al previsto para la UNAMID, la MONUSCO y la UNITAMS, que obedeció principalmente a la liquidación anticipada de la UNAMID y al cierre de algunas de las bases de operaciones de la MONUSCO

13.411 Pagos no relacionados con el personal (proveedores) efectuados (1.444 para Absa Bank Uganda, 121 para Interbank Burundi, 2.782 para Citibank Congo, 1.866 para Ecobank Central Africa, 1.290 para Citibank Côte d'Ivoire, 1.698 para Ecobank Côte d'Ivoire, 27 para Citibank Gabon, 152 para Barclays Bank Ghana, 235 para Ecobank Guinea, 5 para Ecobank Guinea-Bissau, 17 para Aman Bank Libya, 422 para Citibank Morocco, 1.172 para el Banque de Développement du Mali, 451 para el Bank of Khartoum, 48 para Standard Chartered Bank Sierra Leone, 43 para Citibank Senegal, 1.635 para Citibank Kenya y 3 para Ecobank South Sudan)

20.549 Facturas de viajes y envíos tramitadas (4.064 para la MINUSCA, 3.934 para la MONUSCO, 493 para la UNAMID, 1.112 para la UNISFA, 3.393 para la UNMISS, 899 para la UNSOS, 3.250 para la MINUSMA, 1.013 para la MINURSO, 72 para la UNSOM, 80 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario

General para la Región de los Grandes Lagos, 233 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 374 para la UNOCA, 48 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 9 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 25 para la UNIOGBIS, 315 para la UNSMIL, 92 para la UNOWAS, 12 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 30 para el Grupo de Expertos sobre Somalia, 47 para el Coordinador para la Respuesta de Emergencia al Ébola, 274 para la UNITAMS y 636 para el Centro Regional de Servicios)

Realización de 244.754 pagos relacionados con el personal a varios bancos internos (18.084 para Barclays Bank Uganda, 161 para Interbank Burundi, 49.968 para Citibank Congo, 35.083 para Ecobank Central Africa, 46.433 para Citibank Côte d'Ivoire, 8.700 para Ecobank Côte d'Ivoire, 396 para Citibank Gabon, 2.750 para Barclays Bank Ghana, 1.025 para Ecobank Guinea, 6 para Aman Bank Lybia, 29 para el Moroccan Bank for External Trade, 3.613 para Citibank Morocco, 367 para el Banque de Développement du Mali, 35.568 para el Bank of Khartoum, 1.082 para Standard Chartered Bank Sierra Leone, 512 para Citibank Senegal, 40.749 para Citibank Kenya y 228 para Ecobank South Sudan)

General para la Región de los Grandes Lagos, 7 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 405 para la UNOCA, 106 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 259 para la Oficina de la Enviada Especial del Secretario General para el Cuerno de África, 1 para la UNIOGBIS, 276 para la UNSMIL, 735 para la UNOWAS, 36 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 199 para la UNITAMS, 202 para el Centro Regional de Servicios, 6 para la OSSSI, 5 para el Departamento de Operaciones de Paz y 2 para la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi)

El aumento se debió principalmente a que el volumen de viajes del personal uniformado no perteneciente a los contingentes ni a las unidades constituidas correspondiente a la MINUSCA, la MONUSCO y la MINUSMA fue superior al estimado, así como al incremento de la actividad de viajes oficiales de negocios para la UNOWAS (debido a que se reanudaron las reuniones y seminarios de mediana y gran escala) y para la UNSMIL (debido a que se llevaron a cabo múltiples consultas de alto nivel para las que se necesitaron viajes frecuentes)

195.761 Pagos relacionados con el personal a varios bancos internos efectuados (11.437 para Barclays Bank Uganda, 77 para Interbank Burundi, 45.136 para Citibank Congo, 20.705 para Ecobank Central Africa, 23.128 para Citibank Côte d'Ivoire, 13.396 para Ecobank Côte d'Ivoire, 100 para Citibank Gabon, 3.029 para Barclays Bank Ghana, 1.547 para Ecobank Guinea, 14 para Ecobank Guinea-Bissau, 17 para Aman Bank Lybia, 70 para el Moroccan Bank for External Trade, 3.908 para Citibank Morocco, 25.480 para el Banque de Développement du Mali, 7.156 para el Bank of Khartoum, 1.275 para Standard Chartered Bank Sierra Leone, 465 para Citibank Senegal, 37.281 para Citibank Kenya, 1.096 para Ecobank South Sudan y 444 para Citibank New York)

La diferencia se debió principalmente al cierre de la UNAMID, a una disminución de los pagos resultante del cese de los procesos de registro de incorporación y cesación en el servicio del personal uniformado en la UNMISS, la UNISFA y la MONUSCO a través del Centro y a la reducción de los pagos relacionados con los viajes en todas las misiones debido a la COVID-19

Mantenimiento de 20.615 registros de información bancaria (1.058 para la MINUSCA, 2.559 para la MONUSCO, 1.749 para la UNAMID, 540 para la UNISFA, 3.626 para la UNMISS, 343 para la UNSOS, 3.101 para la MINUSMA, 296 para la MINURSO, 1 para la UNSOM, 8 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, 8 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 32 para la UNOCA, 106 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 234 para la UNSMIL, 117 para la UNOWAS, 205 para la UNITAMS y 6.632 para el Centro Regional de Servicios)

17.245 Registros de información bancaria mantenidos (2.594 para la MINUSCA, 3.633 para la MONUSCO, 397 para la UNAMID, 861 para la UNISFA, 4.445 para la UNMISS, 289 para la UNSOS, 3.642 para la MINUSMA, 451 para la MINURSO, 1 para la UNSOM, 72 para la UNOCA, 24 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 127 para la UNSMIL, 132 para la UNOWAS, 4 para la Comisión Mixta Camerún-Nigeria, 104 para la UNITAMS y 469 para el Centro Regional de Servicios)

La diferencia se debió principalmente al cierre de la UNAMID; además, los volúmenes disminuyeron en casi todas las misiones debido a la disminución de los viajes y del registro de incorporación y cese en el servicio del personal uniformado como consecuencia de la COVID-19. El volumen asociado al mantenimiento de los datos bancarios de los proveedores también disminuyó como consecuencia de la aplicación de controles más estrictos a la hora de cambiar los datos bancarios para mitigar el riesgo de actividades fraudulentas

Logro previsto 10.2: cumplimiento del marco de control financiero interno

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

10.2.1 Exámenes de eficacia operacional realizados con arreglo al marco de control (2019/20: 83 %; 2020/21: 100 %; 2021/22: 100 %)

El 96 % de los exámenes de eficacia operacional programadas inicialmente se realizaron de conformidad con el marco de control

La diferencia se debió al retraso de 2 exámenes que requerían más trabajo preparatorio y que se completaron posteriormente, en agosto de 2022. Los retrasos se debieron a la interrupción de los exámenes a fin de disponer de más tiempo para abordar las conclusiones y recomendaciones de ejercicios anteriores

10.2.2 Informes mensuales de control interno publicados de conformidad con el plazo indicado en los procedimientos operativos estándar (2019/20: 100 %; 2020/21: 100 %; 2021/22: 100 %)

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

10.2.3 Prestación de servicios de conciliación bancaria para los bancos internos de las misiones antes de la fecha límite (2019/20: no se aplica; 2020/21: 100 %; 2021/22: 100 %)

Conseguido. El 100 % de los servicios de conciliación bancaria para los bancos internos se prestó antes de la fecha límite

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
16 exámenes realizados e informes publicados anualmente de cada línea de servicios de tramitación de transacciones del Centro Regional de Servicios con arreglo al marco de control interno del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway	14	Se realizaron exámenes de las líneas de servicios de tramitación de transacciones con arreglo al marco del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway La diferencia se debió al retraso de 2 exámenes que requirieron más trabajo preparatorio y que se completaron posteriormente, en agosto de 2022. Los retrasos se debieron a la interrupción de los exámenes a fin de disponer de más tiempo para abordar las conclusiones y recomendaciones de ejercicios anteriores
84 informes de control interno emitidos para las transacciones tramitadas en el Centro: transacciones que no dependen de la ubicación relacionadas con el apoyo en materia de recursos humanos, finanzas, desplazamiento y control multimodales, transporte de personal y cargamentos y tecnología de la información y las comunicaciones. Los informes de control interno que se generan anualmente son los siguientes: 12 informes de partidas abiertas relacionadas con proveedores, 12 informes de compromisos de pago pendientes, 12 informes de partidas abiertas relacionadas con la nómina de sueldos, 12 informes de conciliación bancaria, 12 informes del cuadro 2A, 12 informes del cuadro 2B (anticipos para viajes del portal de autoservicio para empleados) y 12 informes del cuadro 5C (cuentas por pagar pendientes)	84	Informes de control interno emitidos, a saber: 12 informes de partidas abiertas relacionadas con los proveedores; 12 informes de compromisos de pago pendientes; 12 informes de partidas abiertas relacionadas con la nómina de sueldos; 12 informes de conciliación bancaria; 12 informes del cuadro 2A; 12 informes del cuadro 2B (anticipos para viajes del portal de autoservicio para empleados); y 12 informes del cuadro 5C (cuentas por pagar pendientes)
444 cuentas bancarias se concilian anualmente y 38 cuentas se concilian mensualmente; cada mes, esas conciliaciones se concluyen en un plazo de 10 días laborables tras el cierre del ejercicio económico en Umoja. Anualmente se concluyen las siguientes conciliaciones en nombre de las misiones clientes del Centro Regional de Servicios: 24 para la MINUSCA, 48 para la MINUSMA, 12 para la MONUSCO, 24 para la UNAMID, 24 para el Centro Regional de Servicios, 72 para la Misión de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola, 48 para la UNMISS, 24 para la UNOCA, 12 para la Misión de Observación Electoral de las Naciones Unidas en Burundi, 24 para la Operación de las Naciones Unidas en Côte d'Ivoire, 60 para la MINURSO, 24 para la Misión de las Naciones Unidas en Liberia, 24 para la UNOWAS y 24 para la UNSMIL	468	Estados de conciliación bancaria preparados (24 para la MINUSCA, 48 para la MINUSMA, 12 para la MONUSCO, 24 para la UNAMID, 24 para el Centro Regional de Servicios, 72 para la Misión de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola, 48 para la UNMISS, 24 para la UNOCA, 12 para la Misión de Observación Electoral de las Naciones Unidas en Burundi, 24 para la Operación de las Naciones Unidas en Côte d'Ivoire, 60 para la MINURSO, 24 para la Misión de las Naciones Unidas en Liberia, 24 para la UNOWAS, 24 para la UNSMIL y 24 para la UNIOGBIS) La diferencia se debió a la continuación de las operaciones del banco interno en Guinea-Bissau y a la necesidad de realizar sus estados de conciliación; estaba previsto que el banco interno cesara sus operaciones tras el cierre de UNIOGBIS

Componente 5: Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno

46. Durante el período de ejecución, el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno prestó una amplia gama de servicios estratégicos y operacionales al Centro Regional de Servicios y a sus misiones clientes. Uno de sus logros fue la prestación de asistencia a la infraestructura de las TIC, que fue fundamental para seguir facilitando los acuerdos de teletrabajo durante la pandemia de COVID-19. Durante el período que abarca el informe, el Servicio implantó la automatización robótica de procesos para la Dependencia de Facturación Telefónica, con la que se sustituyeron tareas repetitivas de gran volumen que anteriormente requerían la intervención humana. El Servicio exploró otros posibles usos de la automatización robótica de procesos, como la recopilación de requisitos, el análisis de procesos y el análisis institucional. La automatización robótica de procesos en el sistema de facturación telefónica permitió recuperar 745.000 dólares durante el período de ejecución. Asimismo, el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno dio fin a ocho proyectos relacionados con la reconfiguración de procesos para ocho entidades (incluido el Centro) y a la implantación de seis sistemas institucionales en siete misiones, así como a siete sesiones de capacitación acerca de tres sistemas institucionales en tres misiones, a las que asistieron un total de 151 personas.

47. Además, el Servicio Regional de Tecnología sobre el terreno implantó las siguientes soluciones en el Centro:

- a) Cámaras termográficas para medir sin contacto la temperatura del personal y los delegados que entran o salen de la Base de Apoyo de Entebbe;
- b) Una aplicación medioambiental con la que el personal puede notificar incidentes o sucesos de carácter ambiental en el lugar de trabajo;
- c) Una solución de firma electrónica que permite a los usuarios enviar, firmar, monitorear y gestionar los procesos de firma utilizando un navegador o un dispositivo móvil;
- d) Vigilancia a distancia de la infraestructura sobre el terreno de la plataforma Internet de los objetos, con capacidad para hacer el seguimiento de la infraestructura crítica de ingeniería y factores ambientales como la calidad del aire.

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

<i>Indicadores de progreso previstos</i>		<i>Indicadores de progreso reales</i>	
11.1.1 Envío de las facturas telefónicas en un plazo de 7 días/15 días tras recibir la verificación del usuario (2019/20: 100 %/100 %; 2020/21: 100 %; 2021/22: 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>	
Servicios de facturación telefónica para 10 misiones clientes y el Centro Regional de Servicios y tramitación de aproximadamente 95.126 facturas telefónicas (18.436 para la MINUSCA, 22.817 para la MONUSCO, 1.395 para la UNAMID, 2.060 para la UNISFA,	97.695	Facturas telefónicas tramitadas (26.029 para la MINUSCA, 20.451 para la MONUSCO, 658 para la UNAMID, 2.012 para la UNISFA, 17.984 para la UNMISS, 2.512 para la UNSOS, 1.678 para la UNSOM, 22.056 para la MINUSMA, 398 para la MINURSO, 437 para la UNOCA, 708 para la	

25.713 para la UNMISS, 5.156 para la UNSOS, 17.406 para la MINUSMA, 441 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, 410 para la UNOCA, 600 para la UNOWAS y 692 para el Centro Regional de Servicios)

UNOWAS, 1.354 para la UNITAMS y 1.418 para el Centro Regional de Servicios)

El aumento se debió a: a) la adición de las facturas por satélite para la MINUSMA, anteriormente procesadas directamente por la Misión, y que se transfirieron al Centro desde enero de 2022; b) la incorporación de la UNITAMS como misión cliente a partir de mayo de 2021; y c) un aumento del uso de los servicios de telefonía móvil en la MINUSCA

Logro previsto 11.2: armonización de las necesidades operacionales y estratégicas mediante el fortalecimiento de las aptitudes del personal civil y uniformado del Centro y de sus misiones clientes

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
11.2.1 Satisfacción de los alumnos con la pertinencia del contenido de los cursos en relación con las necesidades laborales actuales y el desarrollo de aptitudes transferibles (2019/20: 86 %; 2020/21: 86,6 %; 2021/22: 80 %)	Conseguido. Se alcanzó el 100 % de satisfacción de los alumnos encuestados que participaron en el Curso de Extensión para Mujeres y en un curso sobre sistemas de microaeronaves no tripuladas
11.2.2 Satisfacción con los programas de creación de capacidad y capacitación del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno en el Centro y sus misiones clientes (2019/20: 86 %; 2020/21: 93,1 %; 2021/22: 82 %)	Conseguido. Se alcanzó el 100 % de satisfacción con los programas de creación de capacidad y capacitación
<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i> <i>Observaciones</i>
Coordinación de 10 o más sesiones de capacitación en materia de TIC en el Centro y las misiones clientes	16 Conseguido. Se coordinaron y llevaron a cabo sesiones de capacitación: en colaboración con las misiones (la UNSOS, el Centro Regional de Servicios, la MINUSMA y la MINUSCA se celebraron 8 sesiones de capacitación presenciales y 8 sesiones de capacitación virtual, y se impartió formación a 1.157 participantes varones y 263 participantes mujeres en 145 actividades de capacitación. Se celebraron sesiones adicionales virtuales a raíz de la pandemia de COVID-19
Informes trimestrales sobre las sesiones de capacitación en materia de TIC para las aplicaciones de sistemas implantadas y las actividades para el personal civil y uniformado	Sí Se enviaron informes trimestrales sobre las actividades de la Academia C4ISR de las Naciones Unidas para las Operaciones de Paz y se facilitó acceso a los directores técnicos
Informe anual sobre la coordinación de un mínimo de 5 programas de capacitación que fomentan la paridad de género y la preparación técnica en el Centro y las misiones clientes impartidos por el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno y la Academia de Transmisiones Militares de las Naciones Unidas	1 El informe amplio se finalizó en septiembre de 2022. En cada uno de los 2 Cursos de Extensión para Mujeres impartidos en Entebbe en marzo y julio de 2022 participaron 27 mujeres, y 3 mujeres recibieron capacitación sobre sistemas de microaeronaves no tripuladas en marzo de 2022 y sobre el proyecto piloto Unite Aware en abril de 2022

Para plasmar este alcance más amplio, la Academia ha pasado a llamarse Academia C4ISR de las Naciones Unidas para las Operaciones de Paz y promueve una mayor coordinación e interoperabilidad de las TIC entre los efectivos de diversas naciones y una mayor participación de las mujeres

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

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

11.3.1 Mantenimiento en existencias de bienes no fungibles que han superado su vida útil (2019/20: 43 %; 2020/21: 28,5 %; 2021/22: ≤ 10 %)

El 58 % de los bienes no fungibles en existencias han superado su vida útil

La mayoría de los bienes que han superado su vida útil se mantuvieron en existencias para disponer de ellos como reserva de estabilización mientras se esperaba su sustitución, que se retrasó debido al efecto dominó de la pandemia de COVID-19 en la cadena de suministro

11.3.2 Mantenimiento en existencias de bienes no fungibles en condiciones de uso buenas o aceptables (2019/20: 94 %; 2020/21: 59,5 %; 2021/22: ≥ 10 %)

Conseguido. El 70 % de los bienes no fungibles en existencias estaban en condiciones de uso buenas o aceptables

Productos previstos

Productos obtenidos (número o sí/no)

Observaciones

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

Sí Se realizó trimestralmente una verificación física de todos los bienes fungibles y no fungibles en existencias

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

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

11.4.1 Grado de satisfacción de los clientes con el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno, medido a través de encuestas de satisfacción de los clientes (2019/20: 95 %; 2020/21: 93 %; 2021/22: 80 %)

Conseguido. Se alcanzó una tasa media de satisfacción del 96,3 % sobre la base de 2 encuestas de satisfacción de los clientes

11.4.2 Suministro puntual de tecnología nueva e innovadora en materia de protección de las fuerzas y conciencia situacional (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 80 %)

No se aplica, dado que el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno no proporciona tecnología en materia de protección de las fuerzas

11.4.3 Mejora de los perfiles de seguridad de las misiones (2019/20: no se aplica; 2020/21: 90 %; 2021/22: 80 %)

Conseguido. Se revisó el 90 % de los perfiles de seguridad de las misiones para mejorarlos

11.4.4 Mantenimiento de la utilización de la tecnología para ayudar a las misiones a reducir su huella ambiental en coordinación con la Base Logística de las Naciones Unidas (2019/20: no se aplica; 2020/21: 100 %; 2021/22: 80 %)

Conseguido. Se ha completado y mantenido el 90 % de la implantación de la primera fase de la plataforma de vigilancia a distancia de la infraestructura sobre el terreno

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
Implantación de servicios de movilidad para facilitar la continuidad de las operaciones del personal directivo superior y el personal general del Centro Regional de Servicios con funciones esenciales determinadas por las misiones clientes	Sí	Se prestó apoyo a 85 dispositivos de conexión punto a multipunto y 33 tarjetas SIM de datos móviles para facilitar las modalidades de teletrabajo
Realización de evaluaciones trimestrales para la preparación en materia de recuperación en casos de desastre para 19 misiones clientes del Centro y el Centro	2	Evaluaciones sobre preparación en casos de desastre para la Base de Apoyo de Entebbe concluidas. Las misiones clientes debían informar sobre sus evaluaciones individuales La diferencia se debió al acceso limitado a la Base debido a la pandemia de COVID-19
Información trimestral o evaluaciones de la seguridad física realizadas para 19 misiones clientes del Centro Regional de Servicios y el Centro en la región	5	Evaluaciones de la seguridad realizadas: 3 evaluaciones de la seguridad para el Centro y la Base de Apoyo de Entebbe y 2 evaluaciones para misiones regionales (la UNISFA y la UNITAMS) La diferencia se debió a las restricciones de viaje relacionadas con la COVID-19, que limitaron la posibilidad de efectuar visitas a las misiones clientes para llevar a cabo las evaluaciones
Campañas anuales de concienciación sobre la seguridad de la información y taller de seguridad de la información para el Centro y 19 misiones clientes	Sí	Se llevaron a cabo 2 campañas de concienciación en materia de seguridad para el Centro y 1 sesión de capacitación en línea sobre concienciación en materia de seguridad de la información para la UNITAMS. Las misiones clientes debían informar sobre sus evaluaciones individuales. En el caso de la UNITAMS, el Centro intervino y el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno cedió a la Misión los materiales de la campaña de concienciación en materia de seguridad
2 encuestas a clientes completadas anualmente por el Centro	2	Encuestas a clientes realizadas
Informes trimestrales de incidentes enviados a las misiones	Sí	Se enviaron informes trimestrales de incidentes a las misiones
Examen trimestral del cumplimiento de los perfiles de seguridad por parte de las misiones y actualización a través del portal de autoevaluación de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones	Sí	Se realizaron exámenes trimestrales del cumplimiento de los perfiles de seguridad por parte de las misiones y se actualizaron a través del portal de autoevaluación de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones: se llevaron a cabo 44 exámenes trimestrales en 11 misiones
Informe anual sobre el desempeño de la vigilancia a distancia de la infraestructura sobre el terreno	Sí	Se finalizó el informe anual sobre los resultados de la primera fase de la vigilancia a distancia de la infraestructura sobre el terreno, y la segunda fase está en marcha

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

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
11.5.1 Finalización a tiempo de los dos sistemas informáticos elaborados por las Naciones Unidas (módulos de Field Support Suite, incluido el sistema de gestión de la información aérea; emisión de pasajes electrónicos y movimiento mundial de personal; SharePoint, institucional y basada en la nube) y sistemas comerciales para el Centro Regional de Servicios y las misiones clientes (2019/20: 100 %; 2020/21: 100 %; 2021/22: 95 %)	Conseguido. Finalización a tiempo del 100 % de los proyectos de programas informáticos preparados por las Naciones Unidas para el Centro Regional de Servicios y las misiones clientes
11.5.2 Finalización a tiempo de los proyectos de reconfiguración en relación con un mínimo de 5 sistemas institucionales, a nivel tanto local como de las misiones de la región, para el Centro Regional de Servicios y sus misiones clientes (2019/20: 100 %; 2020/21: 100 %; 2021/22: 80 %)	Conseguido. Finalización a tiempo del 100 % de 8 proyectos de reconfiguración de procesos. Entre los proyectos finalizados figuraban el módulo del sistema de control de acceso sobre el terreno Field Support Suite para las solicitudes de visitas a la UNAMA y la UNISFA; un sistema de gestión de carga y un sistema electrónico de alojamiento para la UNITAMS; el diseño de servicios médicos Unite Aware para la MINUSCA y la UNMISS; la automatización de las solicitudes de bienes y servicios para el Centro Regional de Capacitación y Conferencias; la implantación del programa informático Situational Awareness Geospatial Enterprise (SAGE) en la UNAMI; y la emisión de pasajes electrónicos para la UNSOS
11.5.3 Prestación oportuna de apoyo en materia de ciberseguridad al Centro y las misiones clientes (2019/20: 100 %; 2020/21: 90 %; 2021/22: 90 %)	Conseguido. El 95 % de todas las consultas e incidentes relacionados con la ciberseguridad se abordaron a tiempo: se implantó 1 proceso de ciberseguridad por entidad para el Centro, la UNISFA y la UNITAMS
<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no) Observaciones</i>
Informe bianual sobre la implementación de sistemas informáticos en las misiones clientes que lo solicitan, con un mínimo previsto de 5 implementaciones, sobre la base de los requisitos de los clientes	Sí Se completaron 7 implementaciones de 6 sistemas institucionales en 7 misiones clientes de la región
Informe bianual sobre el número de sesiones de capacitación y participantes para todas las implementaciones de sistemas, con un mínimo previsto de 10 sesiones de capacitación, sobre la base de los requisitos de los clientes	Sí Se completaron 7 sesiones de capacitación de 3 sistemas institucionales en 3 misiones en las que participó un total de 151 asistentes

Componente 6: Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada

48. El Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada se creó como dependencia arrendataria del Departamento de Apoyo Operacional en el Centro Regional de Servicios, sustituyendo al Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos. El Centro de Apoyo operaba con una relación jerárquica funcional

con la Dirección de la División de Logística de la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro, y también mantenía una relación jerárquica administrativa con el Director del Centro Regional. El Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada estaba estructurado en torno a tres células, a saber, una Célula de Apoyo Aéreo, una Célula de Apoyo a las Operaciones de Desplazamiento y Despacho de Carga y una Célula de Existencias para el Despliegue Regional. El Centro colaboró estrechamente con las oficinas con las que mantenía una relación jerárquica administrativa y funcional, como la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones del Centro de Servicios Regionales, el Servicio de Transporte Aéreo y la Sección de Control de Desplazamientos del Departamento de Apoyo Operacional de la Sede de las Naciones Unidas, y la Dependencia de Existencias para el Despliegue Estratégico de la Base Logística de las Naciones Unidas, y prestó apoyo de coordinación a misiones clientes sobre el terreno como la UNISFA, la MINUSCA, la UNMISS y la UNSOS. Además, el Centro de Apoyo asumió también las principales responsabilidades de coordinación de los movimientos relacionados con las actividades residuales de liquidación de la UNAMID.

Logro previsto 12.1: en colaboración con la Sección de Control de Desplazamientos, el Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas y el Centro Mundial de Servicios, prestar servicios logísticos para el despacho de carga, el transporte aéreo y la gestión de las existencias para el despliegue regional en apoyo de las operaciones regionales y mundiales

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
12.1.1 Supervisión y coordinación de las operaciones de despacho de carga asignadas para lograr mejoras en cuanto a la visibilidad, la fiabilidad, la agilidad y las economías de escala en el transporte de mercancías (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 100 %)	Logrado el 80 % Se prestó apoyo a dos misiones: la UNMISS y la UNISFA. El apoyo prestado a la UNMISS consistió en el traslado de equipo de propiedad de las Naciones Unidas (6.299 toneladas/28.610 metros cúbicos) de Italia a Yuba. Se adjudicó el contrato de despachos de carga, y ha habido una coordinación constante con la UNMISS, la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones y el proveedor de servicios. Se coordinó el transporte aéreo de un envío crítico de la UNISFA (326 toneladas/1.980 metros cúbicos) de Entebbe a Wau (Sudán del Sur), utilizando vuelos de carga del Programa Mundial de Alimentos (PMA). También se coordinaron dos envíos de vehículos desde Japón y la República de Corea hasta Entebbe para prestar apoyo al Centro
12.1.2 Porcentaje de consultas de clientes investigadas y respondidas en 24 horas (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 90 %)	Se elaborará un mecanismo de seguimiento y control de las consultas de los clientes y de la tasa de respuesta durante el presente ejercicio, una vez que el Centro de Apoyo esté plenamente operativo
12.1.3 Porcentaje de contratos globales de despacho de carga coordinados para el transporte del equipo de propiedad de las Naciones Unidas desde los lugares de recogida designados por los proveedores hasta el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada de Entebbe y las misiones regionales (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 90 %)	El 100 % de los transportes de carga solicitados se realizaron a través de contratos globales de flete de mercancías. Hubo 2 transportes de carga: 1 transporte aéreo de suministros médicos de la UNSOS a la UNISFA, terminado el 30 de julio de 2022, y 1 envío de archivos desde la UNAMID hasta la Sede, todavía en marcha, con 1 contenedor descargado en el puerto de Nueva York y Nueva Jersey el 8 de octubre de 2022
12.1.4 Porcentaje de desplazamientos por carretera realizados entre el Centro de Apoyo y	No se coordinó ningún desplazamiento por carretera entre el Centro de Apoyo de Entebbe y las misiones

Despliegue de Avanzada de Entebbe y las misiones (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 100 %)

La administración ha concluido el examen preliminar y ha determinado los artículos que se almacenarán entre las existencias para el despliegue regional. La Base Logística de las Naciones Unidas ha encargado determinados productos básicos que se enviarán a la región en los próximos meses. Como primera fase del despliegue, en septiembre llegó a Entebbe un cargamento de 25 módulos sanitarios. Aún no se ha coordinado ningún desplazamiento por carretera entre el Centro de Apoyo y las misiones

12.1.5 Bajo la dirección del Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas de la Base Logística de las Naciones Unidas, finalización de la planificación del desplazamiento de contingentes y del transporte de carga regional en un plazo de 5 días laborables a partir de la recepción de la solicitud de la misión (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 90 %)

Conseguido. Se planificó y coordinó el 100 % de los desplazamientos para los 82 traslados de contingentes realizados, con un total de 44.886 soldados; y se mantuvo el plazo de 5 días laborables para cursar las solicitudes relativas a los desplazamientos de contingentes. Además, el Centro prestó apoyo para el transporte aéreo de un envío crítico de la UNISFA (326 toneladas/1.980 metros cúbicos) de Entebbe a Wau utilizando vuelos de carga del PMA y para el transporte de emergencia de combustible (11 vuelos que transportaron 360.000 litros de combustible diésel y 8 vuelos que transportaron 240.000 litros de combustible Jet A-1) de Entebbe a Bangui en apoyo de la MINUSCA

12.1.6 Porcentaje de solicitudes de abastecimiento enviadas por las misiones de materiales y piezas de repuesto que se necesitan regularmente, incluidas las existencias para el despliegue regional proporcionadas y los envíos realizados para su transporte a las misiones en un plazo de 15 días laborables (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 60 %)

Como parte del proceso de definición de existencias para el despliegue regional, la Dependencia de Existencias para el Despliegue Estratégico de la Base Logística de las Naciones Unidas llevó a cabo una selección de las mercancías o materiales que debían almacenarse en Entebbe. El Centro de Apoyo finalizó los procesos y arreglos para el espacio de almacenamiento, y el 29 de septiembre de 2022 se recibió de la Base Logística un cargamento de 25 módulos sanitarios como parte de la primera fase de existencias seleccionadas que se almacenarán provisionalmente en Entebbe para garantizar la capacidad de respuesta y disminuir los plazos de entrega. Ello formaba parte de la lista provisional recibida de la Dependencia de Existencias para el Despliegue Estratégico para iniciar la operacionalización de las existencias para el despliegue regional, y constituye una parte de los artículos de ingeniería seleccionados para su almacenamiento y distribución a las misiones clientes

12.1.7 Establecimiento de existencias para el despliegue regional y el mantenimiento, la reparación y la realización de pruebas de equipos (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 100 %)

60 %. Como parte de la habilitación de las existencias para el despliegue regional, el Centro de Apoyo ha asegurado espacio de almacenamiento y depósito en la Base de Apoyo de Entebbe. El proceso de determinación de los productos básicos que se almacenarán en las existencias para el despliegue regional se encuentra en su fase final, y se centra en los artículos de uso más frecuente, estandarizados, de baja tecnología o mantenimiento y que no necesitan configuración ni almacenamiento específicos. Como se ha indicado anteriormente, el Centro de Apoyo recibió el primer envío de 25 módulos sanitarios de la Base Logística de las Naciones Unidas, correspondiente a la primera fase del despliegue

12.1.8 Bajo la dirección del Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas, verificar y conciliar las facturas de los proveedores de vuelos chárter a largo plazo, comunicarse con las misiones y tramitar las facturas para su pago (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 100 %)

Conseguido. Se verificó y se remitió para su ulterior tramitación el 100 % de las facturas de proveedores correspondientes a contratos de proveedores de vuelos chárter a largo plazo, por un total de 42.688.350 dólares

12.1.9 Reducción de las necesidades de mantener un nivel de existencias en las misiones regionales para determinados productos básicos mediante el establecimiento de planes fiables de gestión y entrega de existencias (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 30 %)

Esta medida está pendiente de que se establezcan existencias para el despliegue regional

12.1.10 Porcentaje de misiones clientes que expresan satisfacción respecto del Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 60 %)

El Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada está elaborando una encuesta para determinar el grado de satisfacción de los clientes

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
De conformidad con los requisitos de la Sección de Control de Desplazamientos, planificación, coordinación y gestión de 10 actividades de despacho de carga del equipo de propiedad de las Naciones Unidas desde la ubicación del proveedor hasta el destino final y facilitación de los desplazamientos regionales del equipo de propiedad de los contingentes en apoyo de las misiones de las Naciones Unidas sobre el terreno	7	Envíos de equipo de propiedad de las Naciones Unidas y de equipo de propiedad de los contingentes planificados, coordinados y gestionados, incluido el traslado de vehículos de un proveedor de Japón a Entebbe, el envío de equipo de propiedad de las Naciones Unidas (747 contenedores marítimos) de un proveedor de Italia a la UNMISS, un envío de vehículos de un proveedor de la República de Corea a Entebbe y los traslados de equipo de propiedad de los contingentes desde Entebbe hasta los emplazamientos de la UNISFA
Realización de 10 actividades coordinadas de despacho de carga utilizando el módulo de gestión del transporte de Umoja para mejorar el proceso integral de desplazamiento	No	En el año transcurrido desde su creación por la Asamblea General, en su resolución 75/294 , y desde que se establecieron, para octubre de 2021, 9 contratos de despacho de carga, el Centro de Apoyo se ha coordinado con las partes interesadas pertinentes en las misiones y en la Sede para poner en funcionamiento el módulo de transporte Umoja para los 9 contratos globales de despacho de carga. El proceso de desplazamiento no pudo ponerse en funcionamiento durante el período que abarca el informe; sin embargo, el Centro de Apoyo utilizó el módulo de transporte de Umoja para registrar las actividades de transporte de contingentes, que se llevaron a cabo mediante 20 cartas de asistencia y 5 acuerdos de flete de aeronaves a corto plazo durante el período que abarca el informe
Realización de 10 evaluaciones técnicas para contratos de despacho de carga de uso múltiple en los 5 días siguientes a la recepción de los documentos de licitación de la sección de adquisiciones	4	Evaluaciones técnicas de los contratos de transporte de mercancías realizadas en menos de 5 días para envíos de equipo de propiedad de las Naciones Unidas a la UNMISS, un envío de

	archivos de la UNAMID a la Sede y 2 envíos de vehículos
	El Centro de Apoyo recibió menos solicitudes de evaluación de las previstas por parte de las misiones clientes debido a la reducción de las necesidades operacionales
Planificación y seguimiento de las actividades de despacho de carga utilizando el módulo de gestión del transporte de Umoja para mejorar el proceso integral de desplazamiento	No Durante el período que abarca el informe, el módulo de gestión del transporte de Umoja carecía de la funcionalidad necesaria para planificar los movimientos de contingentes en lo que respecta a los fletamentos a largo plazo. El Centro de Apoyo coordinó los movimientos de contingentes utilizando el módulo de transporte de Umoja para capturar las actividades de movimiento de contingentes realizadas a través de cartas de asistencia, como parte de una función asignada por la Sección de Control de Desplazamientos
En apoyo del Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas, realización de 100 vuelos de desplazamiento regional o mundial para efectivos y agentes de policía y desplazamiento de 30.000 efectivos y agentes de policía utilizando aeronaves fletadas a largo plazo	82 Desplazamientos regionales y mundiales de efectivos y agentes de policía a las que se prestó apoyo obteniendo autorizaciones de sobrevuelo y coordinándose con los proveedores de vuelos chárter a largo plazo, las misiones sobre el terreno y los países que aportan contingentes y fuerzas de policía
	44.886 Desplazamientos de efectivos y agentes del policía (rotaciones, repatriaciones, despliegues) a los que se prestó apoyo mediante la utilización de aviones fletados a largo plazo
	La diferencia se debió a los nuevos despliegues y a las repatriaciones de unidades de gran tamaño (con un mayor número de personal), debido a la reconfiguración de la fuerza en la UNISFA, las necesidades operacionales de la fuerza para la MONUSCO y la repatriación de efectivos durante la reducción de la UNAMID
Bajo la dirección del Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas, maximización del uso de los activos aéreos proporcionados por los Estados Miembros mediante la consolidación de las necesidades de transporte de carga regional. Realización de 300 horas de vuelo de transporte de carga utilizando activos aéreos proporcionados por los Estados Miembros	No A la espera de que se ultime la transferencia de la autoridad de asignación de tareas operacionales al Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada, el Centro de Apoyo no coordinó ningún desplazamiento utilizando los activos aéreos proporcionados por los Estados Miembros. El Centro de Apoyo debía comenzar a asignar tareas a los activos aéreos proporcionados por los Estados Miembros a partir del tercer trimestre de 2022
	Sin embargo, el Centro de Apoyo, en colaboración con el PMA, coordinó el traslado de 326 toneladas de carga consolidada de Entebbe a Wau para prestar apoyo a la UNISFA, con una duración del traslado de unas 30 horas de vuelo

100 vuelos de traslado de contingentes planificados y realizados por el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada utilizando las funcionalidades del módulo de gestión del transporte de Umoja para mejorar la visibilidad del proceso integral y garantizar la exactitud de los datos sobre los desplazamientos

Publicación de informes institucionales analíticos mensuales sobre las actividades globales de desplazamiento de contingentes para facilitar la presentación de información fácilmente disponible a todos los niveles de gestión con el fin de mejorar la visibilidad operacional y el proceso de adopción de decisiones

Reducción de las necesidades de mantener un nivel de existencias de determinados productos básicos y equipos en las misiones regionales sobre el terreno

Optimización del uso de los almacenes existentes en Entebbe para determinados artículos y mantenimiento de la precisión del inventario de los bienes almacenados centralmente (1 iniciativa)

Realización de 1 encuesta de satisfacción de los clientes sobre el desempeño de la Célula de Existencias para el Despliegue Regional en el apoyo a las misiones regionales

Aplicación de soluciones regionales a los desplazamientos estratégicos de equipos de propiedad de los contingentes cuando sea necesario

25 Vuelos de traslado de contingentes planificados y llevados a cabo utilizando las funcionalidades del módulo de gestión del transporte de Umoja: 20 movimientos se llevaron a cabo con arreglo a cartas de asistencia y 5 fueron fletamentos a corto plazo

El número de desplazamientos de fletamento a largo plazo planificados y ejecutados ascendió a 57. Todavía no se ha podido incorporar estos desplazamientos al módulo de gestión de transporte de Umoja, por lo que fueron inferiores al objetivo debido a que el Centro de Apoyo se encontraba realizando la transición al nuevo concepto. En la actualidad, la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro está colaborando con el Centro de Operaciones Aéreas Estratégicas para poner en funcionamiento el módulo de gestión del transporte de Umoja para los vuelos fletados a largo plazo, incluida la impartición de capacitación, tras lo cual los desplazamientos de vuelos fletados a largo plazo tendrán cabida en el módulo

24 Informes institucionales analíticos bimensuales sobre los desplazamientos de contingentes a nivel mundial difundidos; digitalización del 100 % de los acuerdos de flete aéreo de reserva

No Esta medida está pendiente de que se establezcan por completo las existencias para el despliegue regional, que aún estaban en fase de elaboración en el momento de redactar el presente informe

No Esta medida está pendiente de que se establezcan por completo las existencias para el despliegue regional, que aún estaban en fase de elaboración en el momento de redactar el presente informe

No Esta medida está pendiente de que se establezcan por completo las existencias para el despliegue regional, que aún estaban en fase de elaboración en el momento de redactar el presente informe

No El Centro de Apoyo prestó asistencia para el transporte aéreo de un envío crítico de la UNISFA (326 toneladas/1.980 metros cúbicos) de Entebbe a Wau utilizando vuelos de carga del PMA, lo que permitió el transporte aéreo y la rotación del equipo de propiedad de los contingentes desplegado vía Entebbe. Además, el Centro de Apoyo proporcionó coordinación y ayuda correspondiente para el transporte de emergencia de combustible (11 vuelos que transportaron

360.000 litros de combustible diésel y 8 vuelos que transportaron 240.000 litros de combustible Jet A-1) de Entebbe a Bangui en apoyo de la MINUSCA

Componente 7: Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones

49. El marco de la presupuestación basada en los resultados de la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones para el ejercicio 2021/22 se presentó de conformidad con las funciones y responsabilidades de la Sección previstas por la Oficina de Gestión de la Cadena de Suministro. Las funciones y responsabilidades de la Sección se reorientaron en el contexto más amplio de la gestión integrada de la cadena de suministro y se alinearon con los organismos regionales que operaban desde Entebbe. La Sección respaldó la aplicación general de la gestión integrada de la cadena de suministro apoyando el sistema de gestión por categorías y forjando una alianza con el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada en los ámbitos del despacho de cargas, la prestación de apoyo a las existencias para el despliegue regional participando en la determinación de diversos productos básicos para las existencias para el despliegue regional, y la prestación de apoyo a la contratación logística de terceros para las misiones regionales. La Sección siguió estableciendo contratos marco y prestando apoyo a las adquisiciones específicas de las misiones para una serie de productos básicos y servicios utilizados regularmente por los principales clientes. La Sección también prestó apoyo en materia de adquisiciones a entidades cuya capacidad al respecto era inadecuada o inexistente, incluida la administración de contratos y la publicación de licitaciones de sustitución para contratos que expiraban. En apoyo de la iniciativa Una ONU, la Sección participó en la red de adquisiciones de los equipos de las Naciones Unidas en los países y compartió los contratos de la Sección y la información conexa sobre proveedores para que pudieran utilizarla. La Sección también asumió las principales responsabilidades de coordinación del examen, la tramitación y el cierre de 13 contratos y de otras actividades contractuales en curso relacionadas con las actividades residuales de liquidación de la UNAMID. Durante el período de ejecución, la Sección contribuyó a alcanzar varios logros mediante la entrega de productos clave correspondientes, que se describen en los marcos que figuran a continuación.

Logro previsto 13.1: mayor eficiencia y eficacia de las operaciones de adquisición realizadas por la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones para apoyar a los clientes de todo el mundo que necesitan apoyo específico o en materia de adquisiciones y para prestar un apoyo completo en materia de adquisiciones a los clientes más pequeños que no tienen capacidad en ese ámbito

Indicadores de progreso previstos	Indicadores de progreso reales
13.1.1 Porcentaje de evaluaciones comerciales para los llamados a presentación de propuestas y llamados a licitación completados en 14 y 10 días, respectivamente, lo que supone una mejora del 10 % (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 70 %)	El 57 % (8 de 14) de las evaluaciones comerciales de las solicitudes de propuestas se finalizaron en un plazo de 14 días La diferencia se debió al aumento del tiempo necesario para solicitar aclaraciones a los proveedores sobre las licitaciones y propuestas, y al retraso en las respuestas de algunos de los proveedores El 100 % de las 9 evaluaciones comerciales de los llamados a licitación se completaron en un plazo de 10 días
13.1.2 Tras la aprobación de las recomendaciones de adjudicación, el 90 % de las adjudicaciones y	El 63 % de las adjudicaciones y firmas de contratos se completó en un plazo de 10 días

firmas de contratos se completaron en un plazo de 10 días, lo que supone una mejora del 10 % (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 90 %)

La diferencia se debió a que: a) los proveedores necesitaron más tiempo para examinar y firmar los contratos; b) algunos proveedores solicitaron que los contratos se tradujeran al francés; y c) hubo proveedores que no estaban preparados para firmar los contratos a tiempo

13.1.3 Porcentaje de modificaciones de contratos gestionadas en forma oportuna y prórrogas, si las hay, tramitadas al menos 30 días antes de la fecha de vencimiento para garantizar la continuidad de los servicios a los clientes (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 80 %)

Conseguido. El 95 % de las modificaciones de contratos se tramitaron inmediatamente después de recibir las solicitudes de los clientes

Logro previsto 13.2: apoyo eficaz al despacho de carga para los clientes, reduciendo el tiempo de tránsito y aumentando el ahorro de gastos

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

13.2.1 Mejora de la tasa de respuesta de los proveedores a las licitaciones por concurso en un 10 % (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 10 %)

Conseguido. Mejora del 16 % en la tasa de respuesta de los proveedores a las licitaciones por concurso

13.2.2 Reducción del porcentaje de tiempo de tránsito global del transporte de carga en las rutas más utilizadas en un 5 % (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 80 %)

No se dispone de datos de medición

Las ganancias en eficiencia en el transporte de carga no pudieron determinarse debido a la falta de disponibilidad de opciones múltiples de despacho de carga

Logro previsto 13.3: actividades de divulgación para proveedores a fin de aumentar las adquisiciones provenientes de países en desarrollo y economías en transición

Indicadores de progreso previstos

Indicadores de progreso reales

13.3.1 Porcentaje de proveedores a los que se les proporcionó asistencia para registrarse en el Mercado Global de las Naciones Unidas en un plazo de 4 días, reduciendo el tiempo de tramitación en un 20 % (2019/20: no se aplica; 2020/21: no se aplica; 2021/22: 85 %)

Conseguido. El 100 % de los proveedores que quisieron registrarse, expresaron interés en los llamados a licitación de la Sección o solicitaron una actualización de su registro en el Mercado Global de las Naciones Unidas recibieron apoyo en un plazo de 4 días laborables

La diferencia se debió a que se hizo un mayor seguimiento de los proveedores que habían expresado interés y a que los documentos que se necesitaban de los proveedores se presentaron puntualmente

Productos previstos

*Productos
obtenidos
(número
o sí/no)*

Observaciones

Emisión de 25 contratos para misiones específicas, incluidas sus modificaciones, y 120 órdenes de compra en apoyo de misiones clientes regionales, entidades más pequeñas de las Naciones Unidas y otros clientes en todo el mundo

32 Contratos adjudicados, incluidas sus modificaciones: 4 contratos regionales y 28 contratos para misiones específicas

295 Órdenes de compra emitidas

La diferencia se debió al mayor apoyo prestado a varios clientes en la categoría de despacho de carga mediante contratos globales de despacho de carga, así como a través de solicitudes de transporte *ad hoc*

Establecimiento del flujo de trabajo para el despacho de carga y la contratación de apoyo logístico de terceros en colaboración con el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada

Apoyo a las adquisiciones para establecer existencias para el despliegue regional en Entebbe

Convocadas 30 nuevas licitaciones internacionales en apoyo de las misiones clientes regionales y mundiales que abarcan toda la gama de productos y servicios

Suministro de asistencia para la inscripción de proveedores a fin de inscribir a 200 nuevos proveedores como abastecedores de las Naciones Unidas, y apoyo a seminarios empresariales en los países de África Oriental y Central, en coordinación con el Servicio de Habilitación y Extensión, y participación en dichos seminarios

Todos los proveedores que presentaron expresiones de interés para expedientes de la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones recibieron apoyo en materia de inscripción en el Mercado Global de las Naciones Unidas en un plazo de 10 días laborables

10 visitas de las instalaciones, conferencias de licitantes y negociaciones de contratos previas a la adjudicación de contratos de las nuevas licitaciones convocadas, cuando no sea factible recurrir a un entorno virtual

Revisión técnica y apoyo administrativo en 100 contratos regionales y de misiones determinadas en apoyo de las operaciones de mantenimiento de la paz y otras entidades y órganos de las Naciones Unidas

Establecimiento de 2 contratos de despacho de carga

Sí Se ha establecido el flujo de trabajo y se está a la espera de que las misiones clientes lo examinen y aprueben

Sí Se prestó apoyo en materia de adquisiciones para establecer existencias para el despliegue regional en Entebbe, en consulta con las partes interesadas de la División de Adquisiciones, el Centro de Apoyo y Despliegue de Avanzada, las misiones seleccionadas y la Base Logística de las Naciones Unidas, y se determinaron diversos productos básicos para las existencias para el despliegue regional

51 Licitaciones iniciadas para diversas categorías de bienes y servicios en apoyo de clientes regionales y mundiales

La diferencia se debió al aumento del apoyo prestado a varios clientes en materia de despacho de carga

252 Proveedores que recibieron asistencia y fueron inscritos en la plataforma del Mercado Global de las Naciones Unidas

La diferencia se debió a un mayor seguimiento de los proveedores que habían participado en 8 seminarios empresariales regionales a los que se había dado apoyo

Sí Todos los proveedores que presentaron manifestaciones de interés en diversos expedientes recibieron ayuda para quedar inscritos en la plataforma del Mercado Global de las Naciones Unidas en un plazo de 4 días laborables

La diferencia se debió a un mayor seguimiento de los proveedores que habían manifestado interés y habían presentado los documentos necesarios a su debido tiempo

7 Visitas *in situ* realizadas

5 Conferencias de licitantes celebradas en formatos virtuales o presenciales

La diferencia se debió a que hubo un mayor número de licitaciones internacionales

39 Contratos regionales revisados y a los que se dio apoyo

62 Contratos de misiones determinadas tramitados y completados

No No se establecieron contratos de despacho de carga

Realización de 1 análisis de mercado y establecimiento de 2 contratos logísticos a largo plazo con terceros	La finalización de la unificación de las necesidades recibidas de tres misiones clientes se retrasó debido a una demora en la presentación por parte de las misiones 1 Estudio de mercado realizado, dirigido a 214 transitarios; además, se analizaron las respuestas que se recibieron de 70 de ellos No No se han establecido contratos logísticos a largo plazo con terceros No se pudo lanzar al mercado el paquete de licitación debido a los retrasos en la presentación de necesidades por parte de las misiones clientes
---	---

III. Utilización de los recursos

A. Recursos financieros

(Miles de dólares de los Estados Unidos; ejercicio presupuestario comprendido entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022)

Categoría	Fondos asignados (1)	Gastos (2)	Diferencia	
			Monto (3) = (1)-(2)	Porcentaje (4) = (3) ÷ (1)
Personal civil				
Personal de contratación internacional	22 288,4	22 674,9	(386,5)	(1,7)
Personal de contratación nacional	10 312,4	10 493,3	(180,9)	(1,8)
Voluntarios de las Naciones Unidas	382,9	343,0	39,9	10,4
Personal temporario general	65,8	68,1	(2,3)	(3,5)
Personal proporcionado por los Gobiernos	—	—	—	—
Subtotal	33 049,5	33 579,3	(529,8)	(1,6)
Gastos operacionales				
Observadores electorales civiles	—	—	—	—
Consultores	2,4	6,8	(4,4)	(183,3)
Viajes oficiales	238,2	80,3	157,9	66,3
Instalaciones e infraestructura	2 169,7	1 657,5	512,2	23,6
Transporte terrestre	102,1	88,7	13,4	13,1
Transporte aéreo	—	—	—	—
Transporte naval	—	—	—	—
Tecnología de la información y las comunicaciones	4 146,9	3 983,3	163,6	3,9
Servicios médicos	108,4	10,4	98,0	90,4
Equipo especial	—	—	—	—
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	455,1	345,1	110,0	24,2
Proyectos de efecto rápido	—	—	—	—
Subtotal	7 222,8	6 172,1	1 050,7	14,5
Recursos necesarios en cifras brutas	40 272,3	39 751,4	520,9	1,3
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	3 893,2	3 976,2	(83,0)	(2,1)
Recursos necesarios en cifras netas	36 379,1	35 775,2	603,9	1,7
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	—	—	—	—
Total, recursos necesarios	40 272,3	39 751,4	520,9	1,3

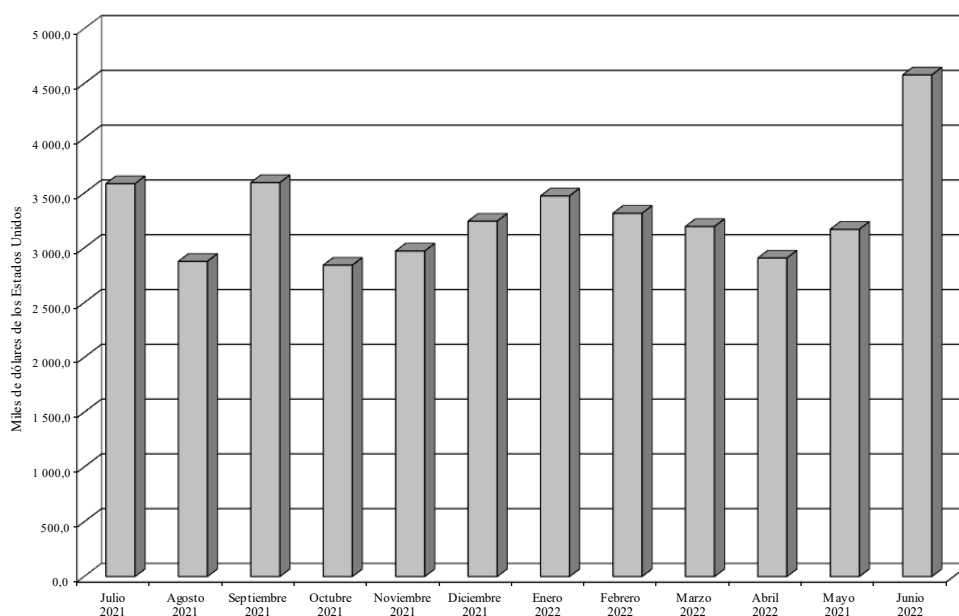
B. Información resumida sobre las redistribuciones entre grupos

(Miles de dólares de los Estados Unidos)

Grupo	Consignación		
	Distribución original	Redistribución	Distribución revisada
I. Personal militar y de policía	—	—	—
II. Personal civil	33 049,5	529,9	33 579,4
III. Gastos operacionales	7 222,8	(529,9)	6 692,9
Total	40 272,3	—	40 272,3
Porcentaje de la consignación total que se ha redistribuido			—

50. Se redistribuyeron fondos del grupo III (Gastos operacionales) al grupo II (Personal civil), a fin de cubrir el aumento de los recursos necesarios de personal internacional y nacional resultantes de las escalas de sueldos revisadas. Las redistribuciones fueron posibles como consecuencia de la reducción de los gastos en instalaciones e infraestructuras; tecnología de la información y las comunicaciones; servicios médicos; suministros, servicios y equipo de otro tipo; y viajes oficiales.

C. Patrón de gastos mensuales



51. Los mayores niveles de gasto registrados para el personal civil en los meses de agosto y noviembre de 2021 y junio de 2022 se produjeron al inicio y al final de la mayoría de los cursos escolares internacionales y los gastos registrados reflejaron el período de máxima actividad en la tramitación de anticipos y solicitudes de subsidios de educación. El mayor nivel de gastos de junio de 2022 también se debió a los efectos de los ajustes retroactivos registrados por el aumento de los sueldos del personal nacional con efecto a partir del 1 de noviembre de 2021. El mayor nivel de gastos registrado en los meses de julio y septiembre de 2021 y enero y junio de 2022

obedeció a los esfuerzos del Centro Regional de Servicios por establecer compromisos de servicios y bienes en concepto de gastos operacionales, de conformidad con el plan de adquisición aprobado, teniendo en cuenta los plazos de tramitación y entrega de las adquisiciones establecidos y las repercusiones de la COVID-19 en el proceso de adquisiciones. Además, en septiembre de 2021 y junio de 2022 los compromisos se actualizaron con los gastos reales registrados por los servicios prestados por la MONUSCO.

D. Otros ingresos y ajustes, y préstamos

1. Otros ingresos y ajustes

(Miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Categoría</i>	<i>Monto</i>
Ingresos por inversiones	0,7
Otros ingresos/ingresos varios	52,7
Contribuciones voluntarias en efectivo	–
Ajustes respecto de ejercicios anteriores	–
Anulación de obligaciones de ejercicios anteriores	48,9
Total	102,3

2. Préstamos

52. Debido a su situación de liquidez en efectivo, el Centro no recibió préstamos de otras misiones de mantenimiento de la paz activas durante el período que abarca el informe.

IV. Análisis de las diferencias¹

	<i>Diferencia</i>	
Personal de contratación internacional	(386,5)	(1,7 %)

53. La diferencia se debe principalmente a lo siguiente: a) la aplicación de las escalas de sueldos revisadas para la categoría de personal internacional con efecto el 1 de enero de 2022; y b) el aumento de la tasa de ajuste por lugar de destino en el lugar de destino. La diferencia se compensa en parte con una tasa de vacantes media real más elevada, del 12,4 %, frente a la tasa presupuestada del 11,0 %, debido principalmente al retraso en la contratación y la incorporación al servicio como consecuencia del confinamiento relacionado con la COVID-19 en el primer trimestre del ejercicio 2021/22, a una elevada tasa de movimiento de personal y a una disminución de los gastos comunes de personal debida principalmente a la disminución de los derechos a prestaciones del personal, que se vieron afectados por las restricciones de viaje derivadas de la COVID-19, como los viajes relacionados con el subsidio de educación y los viajes de vacaciones en el país de origen. Además, el movimiento de personal repercutió en los gastos relacionados con los subsidios de pensiones, las prestaciones por familiares a cargo y los incentivos por movilidad.

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 de contratación nacional	(180,9)	(1,8 %)

54. La diferencia se debe principalmente a las escalas de sueldos revisadas, que aumentaron los sueldos del personal nacional del Cuadro Orgánico en un 24,0 % y los del personal nacional de Servicios Generales en un 15,1 %, con efecto a partir de noviembre de 2021. La diferencia se compensa en parte con una tasa de vacantes media real más elevada, del 11,1 % para el personal nacional del Cuadro Orgánico y del 14,3 % para el personal nacional de Servicios Generales, frente a la tasa presupuestada del 8,0 % para ambas categorías de personal nacional, debido a la elevada tasa de movimiento de personal y a la congelación de la contratación para 17 puestos, cuya supresión se propuso en el presupuesto del Centro para el ejercicio 2022/23 ([A/76/685](#)) sobre la base de un modelo de escalabilidad.

	<i>Diferencia</i>	
Voluntarios de las Naciones Unidas	39,9	10,4 %

55. La diferencia se debe principalmente a la disminución de los gastos en concepto de reembolso por seguridad domiciliaria, a unas necesidades de prestaciones por familiares a cargo inferiores a las presupuestadas y a una tasa de vacantes más elevada, del 16,7 % para los Voluntarios de las Naciones Unidas internacionales, en comparación con la tasa presupuestada del 0 %.

	<i>Diferencia</i>	
Consultores	(4,4)	(183,3 %)

56. La diferencia se debe principalmente a los viajes en comisión de servicio no planificados de un consultor para prestar apoyo técnico a la UNITAMS a fin de mitigar los riesgos asociados a la integridad de la infraestructura y los sistemas de TIC de la Misión, que hubo que resolver urgentemente. En marzo de 2022, el Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno realizó una evaluación inicial de la infraestructura de TIC de la UNITAMS. Algunas de las conclusiones de esa evaluación revestían una importancia crítica y podrían haber puesto en peligro toda la red de las Naciones Unidas. El Centro recurrió al consultor para garantizar la interoperabilidad y la normalización del sistema en todas sus entidades clientes, lo que constituye una función crítica del Servicio Regional de Tecnología sobre el Terreno.

	<i>Diferencia</i>	
Viajes oficiales	157,9	66,3 %

57. La diferencia se debe principalmente al aplazamiento o cancelación de los viajes previstos del personal debido a las restricciones de viaje derivadas de la pandemia de COVID-19.

	<i>Diferencia</i>	
Instalaciones e infraestructura	512,2	23,6 %

58. La diferencia se debe principalmente a: a) un menor gasto en servicios de mantenimiento, servicios públicos y eliminación de desechos, en la adquisición de mobiliario y suministros y de papel y suministros de oficina, debido a la reducción de la huella del Centro como consecuencia de la pandemia de COVID-19; y b) un retraso en la ejecución de la segunda fase del proyecto de seguimiento a distancia de las

infraestructuras sobre el terreno, debido principalmente a las repercusiones de la pandemia de COVID-19, que provocó una demora en la recepción de materiales para el proyecto, y a la no ejecución de proyectos ambientales de ecologización y jardinería, lo que a su vez se tradujo en una disminución de los gastos de construcción, reforma y trabajos importantes de mantenimiento. La disminución de las necesidades de recursos se vio compensada en parte con el mayor costo real del combustible, como consecuencia del precio unitario medio más elevado del combustible, de 0,919 dólares por litro, frente a los 0,514 dólares presupuestados.

	<i>Diferencia</i>	
Transporte terrestre	13,4	13,1 %

59. La diferencia se debe principalmente a que los costos del seguro de responsabilidad civil fueron inferiores a los presupuestados y a la adquisición de un vehículo a un precio inferior al presupuestado.

	<i>Diferencia</i>	
Tecnología de la información y las comunicaciones	163,6	3,9 %

60. La diferencia se debe principalmente al menor gasto en el servicio de conexión a Internet como resultado de que la MONUSCO utilizó el Internet por satélite que cubría toda la Base de Apoyo de Entebbe, incluido el Centro, con un menor costo de conexión a Internet. La reducción de las necesidades se vio compensada en parte con los gastos de adquisición de equipo de tecnología de la información para sustituir ordenadores portátiles que habían superado su vida útil y corrían el riesgo de dejar de ser funcionales, para actualizar los sistemas de seguridad de la información con el fin de mejorar y controlar los puntos de acceso basándose en una evaluación de la seguridad y de mitigar los riesgos de que se viera comprometida, y para automatizar e integrar el sistema audiovisual de conferencias con el fin de atender las necesidades de capacitación híbrida.

	<i>Diferencia</i>	
Servicios médicos	98,0	90,4 %

61. La diferencia se debe principalmente a una reducción sustancial de la huella del personal del Centro provocada por la pandemia de COVID-19, lo que hizo que las necesidades de servicios y suministros médicos disminuyeran.

	<i>Diferencia</i>	
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	110,0	24,2 %

62. La diferencia se debe principalmente a: a) una reducción de las necesidades de servicios de contratistas particulares durante la pandemia de COVID-19; y b) una reducción de la demanda de actividades de promoción en persona previstas para la Sección de Apoyo Mundial a las Adquisiciones, como consecuencia de las restricciones impuestas por la COVID-19.

V. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General

63. 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 520.900 dólares correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022;

b) Decidir el destino que se dará a otros ingresos y ajustes correspondientes al período terminado el 30 de junio de 2022, que ascienden a 102.300 dólares, procedentes de inversiones y otros ingresos (53.400 dólares) y de la anulación de obligaciones de ejercicios anteriores (48.900 dólares).

VI. Resumen de las medidas de seguimiento adoptadas para aplicar las solicitudes y recomendaciones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto que la Asamblea General hizo suyas en su resolución 75/294

(A/75/822/Add.9)

Solicitudes y recomendaciones

La Comisión Consultiva acoge con satisfacción las mejoras del modelo de escalabilidad y opina que tal vez sea necesario que el Centro Regional de Servicios siga perfeccionando dicho modelo para lograr mayores economías de escala. La Comisión recuerda que la Asamblea General solicitó al Secretario General que siguiera perfeccionando la fórmula de escalabilidad para establecer un vínculo más claro entre los factores del volumen de trabajo y las necesidades de puestos equivalentes a tiempo completo (véase también A/74/737/Add.6, párr. 23) y para garantizar que todos los modelos de escalabilidad tuvieran en cuenta, entre otras cosas, los factores del volumen de trabajo y las ganancias en eficiencia (véase también la resolución 70/286 de la Asamblea General, párr. 67) (párr. 11).

Medidas adoptadas para aplicar las solicitudes y recomendaciones

El Centro Regional de Servicios continuó evaluando las formas de perfeccionar el modelo de escalabilidad y se aseguró de que el modelo se actualizara para reflejar con precisión todas las transacciones procesadas, incluidas las que se realizan en nombre del Centro, en cumplimiento de una recomendación de la Junta de Auditores durante el ejercicio 2020/21. Además, el Centro tiene previsto incluir en el modelo, en los siguientes ciclos presupuestarios, los siguientes componentes: a) el número de transacciones adicionales asumidas en relación con los pagos fuera de ciclo; b) el número de personal temporario general en las previsiones de dotación de personal de las misiones clientes; y c) a partir del ejercicio 2023/24, el pilar de prestación de servicios a los clientes, una vez que el modelo se haya extendido a todas las misiones clientes con efecto a partir del 1 de julio de 2022.